

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuelas de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental
Programa de Licenciatura para Graduados
Proyecto de Graduación



“Propuesta de una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social”

Realizado por: Ing. Jorge Mario Hernández Aguilar
Carné: 200450137

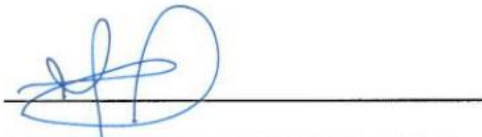
Asesor: Ing. Andrés Robles Ramírez, Msc.

Abril 2016

CONSTANCIA DE DEFENSA PÚBLICA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Proyecto de Graduación defendido públicamente ante el Tribunal Examinador integrado por la profesora Ing. Mariela Sáenz Sánchez, MEng y el profesor Ing. Jorge Chaves Arce, Msc como requisito para optar al grado de Licenciado en Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

La orientación y supervisión del trabajo desarrollado por el estudiante, estuvo a cargo del profesor asesor Ing. Andrés Robles Ramírez, Msc.



Ing. Mariela Sáenz Sánchez, MEng,
Profesora evaluadora



Ing. Jorge Chaves Arce, Msc
Profesor evaluador



Ing. Andrés Robles Ramírez, Msc
Profesor Asesor



Ing. Jorge Mario Hernández Aguilar
Estudiante

Cartago, 27 de Abril de 2016.

AGRADECIMIENTO

Al MBA Julio Lizano Rodríguez, Presidente & Director de Operaciones y a la Lic. Catalina Alvarado Alvarado, Gerente de Recursos Humanos de la empresa VITEC Videocom Ltda, por su colaboración y confianza.

Al Ing. Andrés Robles Ramírez, Msc, por su guía y dedicación a este Proyecto.

A la Ing. Mariela Sáenz Sánchez, MEng, y al Ing. Jorge Chaves Arce, Msc, por su tiempo y orientación.

A la Ing. Miriam Brenes Cerdas, MSO, por su ayuda, su orientación y su comprensión.

A mis padres por respaldar mis decisiones y ambiciones.

A mis compañeros de la Licenciatura, por navegar junto a mí en esta aventura.

A todos muchas gracias.

DEDICATORIA

**A Miriam Brenes, por todo el amor que
me ha dado durante estos años
y por su apoyo incondicional.**

"La visión sin la ejecución, solo es una alucinación"

Henry Ford

RESUMEN

Vitec Videocom Ltda pertenece a VITEC, un grupo internacional que ofrece servicios y productos especializados de filmación con colaboradores en 10 países diferentes. En Costa Rica se producen tres componentes: los trípodes para cámaras, las bases para esos mismos trípodes y sus cabezas fluidas. Se exportan productos hacia Inglaterra, Alemania y Estados Unidos.

La empresa ha desarrollado iniciativas de responsabilidad social tomando en consideración cuatro materias fundamentales establecidas por la Corporación: éticas de negocio, medio ambiente, donaciones a la comunidad y empleados. Sin embargo, la gestión actual en responsabilidad social empresarial ha sido realizada atendiendo necesidades particulares sin considerar una estructura sistémica que le permita fundamentar y desarrollar las iniciativas llevadas a cabo.

Tras la aplicación de las herramientas propuestas para el análisis, se concluye que un 91% de las iniciativas de responsabilidad social realizadas en el 2015 se catalogan como de “bajo impacto social real o potencial”, ya que las actividades ejecutadas no consideraron todas las materias fundamentales de la Norma INTE 35-01-01:2012 ante una ausencia de una estructura sistemática, a pesar de que la gobernanza de la organización se cumple al 100% en todas las eventos de responsabilidad social llevados a cabo el año anterior.

Por tanto, la estructura propuesta para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social viene a favorecer la gestión sistemática y normalizada de la RSE, partiendo de una planificación, implementación, seguimiento y mejora continua mediante la identificación de las partes interesadas y la gestión de sus necesidades a través de los procedimientos definidos; controlando los costos asociados y evidenciando el impacto real o potencial de carácter social, ambiental y económico de sus procesos.

Palabras clave: responsabilidad social, sistema de gestión, partes interesadas, Norma INTE 35-01-01:2012

Tabla de contenidos

CONSTANCIA DE DEFENSA PÚBLICA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN.....	¡Error!
Marcador no definido.	
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1. Identificación de la empresa	10
2. Antecedentes históricos.....	10
3. Ubicación geográfica	11
4. Número de empleados.....	11
5. Tipos de productos y mercado.....	11
6. Proceso productivo	11
7. Descripción del Problema	11
8. Justificación del proyecto.....	12
9. Objetivo General.....	13
10. Objetivos específicos.....	13
11. Alcance.....	14
12. Limitantes.....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGIA.....	20
1. Tipo de investigación	21
2. Fuentes de información	21
3. Operacionalización de las variables.....	22
4. Población y muestra	27
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS.....	28
V. PLAN DE ANÁLISIS.....	34
VI. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	38
VII CONCLUSIONES	54
VIII. RECOMENDACIONES	56
IX. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	58
X. CONCLUSIONES DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	126
XI. RECOMENDACIONES DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	128
XII. BIBLIOGRAFIA	130
XIII. APENDICES.....	134
XIV. ANEXOS.....	129

I. INTRODUCCIÓN

1. Identificación de la empresa

Visión / misión de la empresa.

VITEC Videocom Ltda no posee misión ni visión, sin embargo, la empresa se rige por un propósito y una serie de valores los cuales se detallan a continuación:

Propósito

Proveemos productos y servicios para la captura de imágenes excepcionales.

Valores

- Excelencia del producto: “todo lo que hacemos es excepcional”.
- Soluciones creativas: “constantemente buscamos abrir nuevos caminos”.
- Integridad: “lo que ve es lo que obtiene”.
- Enfoque en el cliente: “no somos nada sin nuestros clientes”.
- Colaboración: “trabajamos mejor cuando trabajamos juntos”.

2. Antecedentes históricos

VITEC Videocom Ltda pertenece a VITEC, un grupo internacional que ofrece servicios y productos especializados para filmación profesional con colaboradores en 10 países diferentes.

La empresa inició sus operaciones en Costa Rica en 1985 con tan sólo 15 empleados en una planta de 600 metros cuadrados. En esa época solamente recibían materiales desde Alemania para ser ensamblados y exportados a Estados Unidos.

Para el 2002 se inició una estrategia de crecimiento en el país y entonces se empezaron a transferir nuevos productos, se desarrolló una cadena de proveedores locales, se contrató a un nuevo equipo gerencial y se invirtió en una nueva planta física de 3.500 metros cuadrados. Diez años después, en el 2012, incrementó su infraestructura para un total de 9000 metros cuadrados.

A la fecha produce el 80% de la producción de la división debido a la buena gestión de la operación y los excelentes resultados.

3. Ubicación geográfica

Parque Industrial Zona Franca Z, Edificio Número 68, Cartago, Costa Rica.

4. Número de empleados

En la actualidad, VITEC Videocom Ltda cuenta con 170 colaboradores divididos entre las distintas áreas que comprende la empresa. Por política de confidencialidad de la empresa no se detalla el organigrama.

5. Tipos de productos y mercado

Específicamente en Costa Rica se producen tres componentes: los trípodes para cámaras de televisión y fotografía, las bases para esos mismos trípodes y sus cabezas fluidas para ser vendidos en el mercado internacional, a clientes tales como CNN, BBC, Univisión, Warner Bros Studios, Universal Studios, Fox Sports, Disney Channel, Telemundo, NBC, National Geographic, MTV, Televisa, Venevisión, Teletica, Repretel, entre otros.

6. Proceso productivo

La empresa está certificada bajo los siguientes estándares:

- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001
- Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional OHSAS 18001
- Sistema de Gestión en Medio Ambiente ISO 14001

Por política de confidencialidad de la empresa no se detallan especificidades del proceso operativo.

7. Descripción del Problema

La gestión actual en responsabilidad social empresarial ha sido realizada atendiendo necesidades particulares lo que no permite evidenciar los impactos de esto en las partes interesadas, detectando oportunidades de mejora en cuanto a la normalización y estructuración de la propuesta de responsabilidad social empresarial para VITEC

Videocom Ltda en función de un modelo de gestión acorde a la Norma INTE 35-01-01:2012.

8. Justificación del proyecto

VITEC Videocom Ltda es una división de VITEC Group Pcl, un grupo internacional de capital Inglés dedicado a la manufactura de productos especializados de filmación profesional para cine, televisión y fotografía, siendo la empresa de mayor renombre a nivel mundial en este tipo de mercado.

La Corporación reconoce que su consolidación y mejora en el empoderamiento del negocio es clave para el éxito continuo de VITEC Videocom, por tal motivo, para cada una de las empresas del Grupo se determinan una serie de objetivos estratégicos, incluyendo responsabilidad social. Para el desarrollo de cada uno de ellos, tomando en consideración la Política de Control de Gastos definida, se es asignado un presupuesto para su ejecución.

En el caso de la planta de Costa Rica, la responsabilidad social se ha trabajado por muchos años mediante iniciativas aisladas que surgen de la espontaneidad del personal, lo que implica que los esfuerzos y los recursos económicos se ejecutan sin ser gestionados de forma sistémica, sin controles estandarizados y sin evidenciar el impacto de las actividades desarrolladas por Vitec Videocom en este ámbito, pudiendo afectar lo definido por la Corporación.

La responsabilidad social empresarial corresponde al deber de la compañía de operar de manera honorable, proporcionar buenas condiciones laborales a los empleados, fomentar la diversidad de la fuerza laboral, proteger el ambiente y trabajar por mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera y de la sociedad en general (Thompson et al, 2012).

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones.

En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas.

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- su ventaja competitiva;
- su reputación;
- su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
- mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
- la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera, y
- sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera (ISO 26000:2010).

Por tal motivo, el desarrollo de un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social basado en la Norma INTE 35-01-01:2012 le permitirá a VITEC Videocom generar procesos internos de forma estandarizada, gestionar adecuadamente sus ejes de responsabilidad social, mejorar el manejo en la asignación de recursos, cumplir con los objetivos corporativos y seguir la línea de trabajo que mantiene con base en las Normas certificadas de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional que posee.

9. Objetivo General

- Proponer una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS) para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

10. Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de VITEC Videocom Costa Rica con respecto a los requisitos establecidos por la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.
- Establecer los grupos meta /involucrados relacionados con las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.

- Evaluar los impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.
- Diseñar una propuesta de una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012.

11. Alcance

El diagnóstico de la gestión en responsabilidad social permite determinar la situación actual así como la estructura que requiere la empresa para favorecer el cumplimiento de lo solicitado por la Corporación en materia de responsabilidad social y el incremento de la ventaja competitiva que posee la organización, tomando como estructura lo establecido en la Norma INTE 35-01-01:2012.

Este proyecto contempla como alternativa de mejora, la propuesta de una estructura documental para un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

La propuesta de la estructura documental para un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social se elaboró de manera que sea integrable con los Sistemas de Gestión certificados de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

12. Limitantes

- Con base en el tiempo asignado para la realización de esta propuesta, la fase de diagnóstico no contempla la retroalimentación por parte de los grupos meta externos respecto a la gestión en responsabilidad social realizado por la organización.
- Debido a que la empresa no cuenta con una estructura sistemática para la gestión en responsabilidad social, únicamente se tuvo acceso a cierta información documentada correspondiente al año 2015.
- En la fase de Diagnóstico, la identificación de requisitos legales únicamente contempla la legislación básica aplicable a las cuatro materias fundamentales definidas por Corporación.

- Al ser una propuesta de una estructura documental para un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social, no se contempla el cálculo de los costos derivados de la implementación de la misma.

II. MARCO TEÓRICO

“Es evidente que una empresa tiene la responsabilidad de obtener utilidades y hacer crecer sus negocios: en las economías capitalistas, de mercado, nadie objeta que el deber fiduciario de la administración es crear valor para sus accionistas.

Igualmente claro es que una compañía y su personal también tienen el deber de obedecer las leyes y apegarse a las reglas de la competencia leal. ¿Pero compañía debe manifestar conciencia social y dedicar parte de sus recursos a mejorar a la sociedad?” (Thompson et al, 2012).

El anterior es un planteamiento que se cuestiona el autor al igual que muchas organizaciones hoy en día. Es ahí donde surge el término de responsabilidad social, el cual, según la Norma INTE 35-01-01:2012: Sistema de gestión de responsabilidad social se define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- a) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

La responsabilidad social es algo que conforme avanza el tiempo ha adquirido un interés particular en el sector empresarial debido a su estrecha relación con las estrategias competitivas que el mercado exige.

En la actualidad, cualquier compañía que tenga una trayectoria en el tiempo realiza iniciativas de responsabilidad social respecto a los principales grupos de interés que toda operación tiene: suplidores, empleados, clientes.

Sin embargo, “el contenido de cada uno de los pilares de principales de la RSE varía según las propuestas o enfoques de las organizaciones, pero atendiendo lo que establece el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Guía de elaboración de informes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) comprende:

Aspectos económicos: rentabilidad, producción, investigación y desarrollo, impactos económicos indirectos.

Derechos humanos: prácticas de inversión y abastecimiento, no discriminación, libertad de asociación, explotación infantil y trabajos forzados, prácticas de seguridad.

Derechos laborales: empleo, relación empresa / trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, formación.

Derechos sociales: relaciones con la comunidad, corrupción, política pública, competencia desleal, cumplimiento de normativa.

Medio ambiente: impacto en materiales, agua, energía, biodiversidad, emisiones, vertidos, residuos, productos y servicios, transportes.” (Fernández R, 2012).

Independientemente de los argumentos o enfoques que determine una organización respecto a sus prácticas socialmente responsables, popularmente es aceptado que las empresas dediquen sus esfuerzos para el mejoramiento de sus colaboradores, el lugar donde residen sus operaciones y la sociedad en pleno.

Fernando Navarro García, en el libro Responsabilidad Social Corporativa (2012) define que “hay varias razones por las que se aprecia que ejercer la responsabilidad social es buen negocio:

Estas acciones generan una mayor clientela entre los compradores. Una estrategia sólida y visible de responsabilidad social puede dar a una empresa una ventaja para diferenciarse de sus rivales y para atraer a los consumidores que prefieren comprar a empresas que son buenos ciudadanos corporativos.

Un fuerte compromiso con la conducta socialmente responsable reduce el riesgo de incidentes que perjudiquen la reputación. Las empresas que otorgan poca importancia a operar de manera socialmente responsable están más expuestas al escándalo y la vergüenza.

Las acciones socialmente responsables reducen costos, y mejoran el reclutamiento de empleados y su retención. Las compañías con reputación bien merecida de aportar tiempo y dinero a la mejora de la sociedad están en mejor posición para atraer y retener empleados, en comparación con las empresas de reputación dañada.

Las oportunidades de mejorar los ingresos también pueden provenir de estrategias de RSC. El impulso por la sustentabilidad y la responsabilidad social fomenta las acciones innovadoras que a su vez generan nuevos productos y oportunidades para mejorar los ingresos.

Las estrategias de RSC y prácticas de negocios sustentables bien concebidas operan al largo plazo en los mejores intereses de los accionistas. Las estrategias de responsabilidad social y las estrategias para promover la sustentabilidad ambiental operan en favor de los accionistas de diversas maneras.”

En síntesis, el “implantar la responsabilidad social representa a nivel interno de empresa el desarrollar una cultura, basada en valores, de eficiencia en el trabajo y al mismo tiempo de respeto a la sociedad” (Galán I, 2011).

Por último es importante cerrar con un aporte tomado del libro de Administración Estratégica de Thompson et al (2012), el cual menciona que: “las empresas que toman en serio la responsabilidad social mejoran en gran medida su reputación y eficiencia operativa, al tiempo que reducen su exposición al riesgo y alientan la lealtad y la innovación. En general, las compañías que toman medidas especiales para proteger el ambiente (más que lo dispuesto por la ley) son activas en los asuntos comunitarios, apoyan generosamente las causas caritativas y los proyectos que benefician a la sociedad tienen más probabilidad de ser vistas como buenas inversiones y buenos lugares para trabajar o para hacer negocios”.

III. METODOLOGIA

1. Tipo de investigación

La investigación en este estudio es de tipo descriptivo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un contexto o situación (Baptista P, Fernández C, Hernández R, 2010).

2. Fuentes de información

1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias son las que sistematizan en mayor medida la información, generalmente profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializados (Baptista P, Fernández C, Hernández R, 2010).

- Libros

Administración estratégica, teoría y casos. Thompson et al. 2012.

Diseño de sistemas de trabajo. Konz S. 1996.

Metodología de la investigación. Baptista P, Fernández C, Hernández R. 2010.

- Normas técnicas de Costa Rica

INTE 35-01-01:2012: Sistema de gestión de responsabilidad social.

INTE/ISO 26000:2010: Guía de responsabilidad social.

ISO 9011:2011 Directrices para auditoría Sistemas de Gestión.

2. Fuentes secundarias

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (MTAS).

3. Operacionalización de las variables

Seguidamente se presentan las variables acorde a cada objetivo, donde se establecen los indicadores e instrumentos que se requieren para obtener los datos del estudio.

1. *Objetivo específico número 1:*

Determinar la situación actual de VITEC Videocom Costa Rica con respecto a los requisitos establecidos por la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

Variable	Conceptualización	Indicador	Herramienta
Situación actual respecto a la gestión en responsabilidad social	Identificación del conjunto de operaciones que se llevan a cabo en la organización para para dirigir y administrar la responsabilidad social	Porcentaje de cumplimiento de criterios determinados por la Norma INTE 35-01-01 Responsabilidad Social.	Lista de verificación sobre la gestión de responsabilidad social con base en la Norma INTE 35-01-01 Responsabilidad Social.
		Cantidad de requisitos legales y otros requisitos aplicables a la responsabilidad social	Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables a la responsabilidad social
		Cuantificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa en materia de responsabilidad social	Matriz FODA
		Cantidad y tipo de materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social	Entrevistas semi – estructuradas

2. *Objetivo específico 2:*

Establecer los grupos meta / involucrados relacionados con las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.

Variable	Conceptualización	Indicador	Herramienta
Grupos meta / involucrados	Grupos sociales con implicaciones derivadas de las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica	Nivel de diferenciación para iniciativas de responsabilidad social	Grupo Focal
		Cantidad de grupos meta / involucrados	Diagrama de afinidad
		Proporción de iniciativas de RSE desarrolladas por cada grupo meta / involucrado	Matriz Stakeholders

3. *Objetivo específico número 3:*

Evaluar los impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.

Variable	Conceptualización	Indicador	Herramienta
Impactos aplicables a la gestión en responsabilidad social	Evaluación de los impactos relacionados con la gestión en responsabilidad social de la organización, derivados de los procesos que se realizan y de las decisiones que se toman en este sentido	Nivel de impacto real o potencial Proporción entre partes interesadas internas y externas	Matriz de análisis de impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico
		Valoración neta de los asuntos de responsabilidad social	Adaptación del Método de Selección de Pugh

4. *Objetivo específico número 4:*

Diseñar una propuesta de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

Variable	Conceptualización	Indicador	Herramienta
Sistema de gestión	Conjunto de requerimientos aplicables para que la gestión en responsabilidad social sea funcional y se establezca como parte del actuar diario en los procesos y decisiones relacionadas al tema.	Cantidad de partes de un Sistema de Gestión	Diagrama de elementos de un Sistema de Gestión
		Cantidad de requisitos para el cumplimiento de la Norma INTE 35-01-01:2012	Manual del SGRS
		Número de responsabilidades para cada procedimiento del SGRS	Matriz asignación responsables
		Cantidad y tipos de requerimientos para la competencia y toma de conciencia del SGRS	Guía de elaboración de programas de capacitación.
		Cantidad de criterios para determinar el cumplimiento del SGRS	Matriz de indicadores
		Cantidad de criterios de auditoría	Matriz de criterios para auditoría Sistemas de Gestión

Variable	Conceptualización	Indicador	Herramienta
Sistema de gestión	Conjunto de requerimientos aplicables para que la gestión en responsabilidad social sea funcional y se establezca como parte del actuar diario en los procesos y decisiones relacionadas al tema.	Número de intervalos y requisitos revisados por la Dirección	Matriz Revisión por la Dirección
		Cantidad de documentos del SGRS por colocar en la plataforma digital	Plataforma Sharepoint
		Cantidad de días para la implementación del SGRS	Cuadro con segregación de actividades y cantidad de días

4. Población y muestra

La unidad de estudio contempla una muestra no representativa debido a que se basa en la gestión actual de la responsabilidad social y en los insumos que se tienen disponibles para su análisis.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS

Una serie de herramientas serán utilizadas para el análisis y recolección de la información, las cuales seguidamente se describen.

1. Listas de verificación

Se entiende por lista de verificación a un listado de preguntas, en forma de cuestionario, que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas establecidas a priori con un fin determinado (Bichachi, Diana, s.f.). Las listas de verificación creadas para este proyecto se emplean para recabar información sobre la gestión en responsabilidad social.

Por otra parte, la lista de verificación fueron validadas en una empresa de manufactura que cuenta con procesos de responsabilidad social (no se revela el nombre a solicitud de la empresa) con el fin de comprobar que todos los aspectos referentes a esta temática estuvieran incluidos en la misma.

2. Matriz de requisitos legales

La matriz de requisitos legales es una herramienta donde se puede mostrar la relación entre la legislación aplicable y los enfoques de la responsabilidad social de la organización.

3. FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Ramirez J, s.f.).

4. Entrevistas semiestructuradas

Se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas específicos que vayan apareciendo sobre la entrevista (Gomez M, 2006).

5. Grupo Focal

Se trata de una técnica que propicia la exploración de un tema a partir de la interacción de los participantes. Es particularmente útil para explorar los conocimientos, las prácticas y las opiniones, no solo en el sentido de examinar lo que la gente piensa sino también cómo y porqué piensa lo que piensa (Kornblit A, 2007).

6. Matriz de afinidad

Es una herramienta que parte de datos dispares (del tipo “ideas u opiniones”) y las reorganiza en grupos con una idea en común (Vilar J, 2007)

7. Matriz stakeholders

Herramienta para el análisis de las partes interesadas en la gestión de responsabilidad social.

8. Matriz de impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico + Adaptación del Método de Selección de Pugh

La matriz es una herramienta que permite determinar el nivel del impacto real o potencial “que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización” (ISO 26000:2010).

Se creó una metodología que utiliza matrices basadas en las iniciativas realizadas en materia de responsabilidad social que se evalúa contra las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social definidos por la Norma INTE 35-01-01:2012, la cual sigue los siguientes pasos:

1. En la primera columna se enlistan todas las iniciativas de responsabilidad social realizadas.
2. En las subsiguientes columnas se contrasta cada una de las iniciativas realizadas en responsabilidad social contra las partes interesadas (externas o internas), las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social utilizando los siguientes criterios:
 - Se coloca el símbolo “+” en caso de que la iniciativa realizada se relacione con la parte interesada y la materia fundamental y asunto de responsabilidad social.
 - Se coloca el símbolo “O” en caso de que la iniciativa realizada no se relacione con la parte interesada y la materia fundamental y asunto de responsabilidad social.
3. Se suman la cantidad de símbolos “+” colocados y el dato se coloca en la columna llamada “Cantidad de asuntos logrados”.
4. Se suman la cantidad de asuntos aplicables a la gestión de responsabilidad social y se colocan en la columna llamada “Cantidad de asuntos aplicables”
5. Se calcula el “Nivel de Impacto Real o Potencial” mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{Cantidad de asuntos logrados}}{\Sigma \text{Cantidad de asuntos aplicables}}$$

6. Se determina la valoración prioritaria de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social mediante la siguiente tabla:

Nivel de Impacto Real o Potencial	Descripción	Prioridad
0,67 - 1	Las actividades realizadas tienen un alto impacto social real o potencial	Terciaria
0,34 – 0,66	Las actividades realizadas tienen un medio impacto social real o potencial	Secundaria
0 – 0,33	Las actividades realizadas tienen un bajo impacto social real o potencial	Primaria

7. Se grafica el Nivel de Impacto Real o Potencial.
8. Se suman la cantidad de símbolos “+” para cada columna respecto a los asuntos de responsabilidad social y se obtiene la valoración neta de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social, la cual permite determinar cuál (es) asunto (s) de responsabilidad social tuvieron mayor participación en la gestión de RSE.
9. Se grafican la valoración neta de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

Esta metodología es una adaptación de la que fue desarrollada por Stuart Pugh en la década de 1980 (Ulrich K, Eppinger S, 2008).

9. Diagrama de elementos de un Sistema de Gestión

Es una figura que permite determinar la cantidad de partes que debe tener un SGRS que permite determinar el total de requisitos necesarios para el desarrollo de la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

10. Manual del SGRS

Es un documento que agrupa la cantidad de requisitos para el cumplimiento de la Norma INTE 35-01-01:2012 y que a la vez, facilita al lector orientarse con respecto a los componentes del SGRS propuesto.

11. Matriz de responsabilidades

La matriz de asignación de responsables es una herramienta donde se puede mostrar la relación entre las actividades necesarias y la persona encomendada de llevarlas a cabo y darle seguimiento (Heldman K, 2011).

12. Guía para la elaboración de programas de capacitación

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) de México ha diseñado la Guía técnica para la elaboración de programas de capacitación, con la finalidad de proporcionar una metodología que permita al responsable de diseñar y/o ejecutar la

capacitación llevarla de manera sistematizada. Proporciona principios técnicos y pedagógicos en la elaboración de un programa de capacitación (STPS, 2009).

13. Matriz de indicadores

Herramienta que permite llevar el control de los indicadores de medición y desempeño del SGRS.

14. Matriz de requisitos de la ISO 9011:2011 Directrices para auditoría Sistemas de Gestión

Herramienta que permite desarrollar y controlar el programa anual de auditorías internas del SGRS.

15. Matriz de Revisión por la Dirección

Herramienta que permite controlar las entradas requeridas por la Dirección para darle seguimiento a la gestión del SGRS.

16. Plataforma Sharepoint

Herramienta digital que permite el almacenamiento, consulta, edición y trazabilidad de la documentación perteneciente al SGRS.

17. Cuadro con segregación de actividades y cantidad de días

Herramienta que permite planificar y controlar la implementación del SGRS.

V. PLAN DE ANÁLISIS

Objetivo 1. Determinar la situación actual de VITEC Videocom Costa Rica con respecto a los requisitos establecidos por la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

Para la variable de peligros de situación actual respecto a la gestión en responsabilidad social se propone el uso de listas de verificación (ver apéndice 1) con el fin de identificar las condiciones actuales de funcionamiento de la administración de la misma., estableciendo un porcentaje de incumplimiento para cada uno de las secciones que conforman la lista.

Consecutivamente, se procede a efectuar un análisis FODA (ver apéndice 2) por parte del Comité de Responsabilidad Social para establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la gestión en responsabilidad social.

Asimismo, para la recolección de más información se apoya mediante entrevistas semi – estructuradas (ver apéndice 3) donde preliminarmente se define secuencialmente las preguntas por realizar a la Gerente de Recursos Humanos, líder de la gestión de responsabilidad social.

De igual forma, se determinan los requisitos legales mínimos aplicables a la gestión de RSE según los enfoques que se definan (ver apéndice 4).

Objetivo 2. Establecer los grupos meta /involucrados relacionados con las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.

Con el fin de definir los grupos meta y los grupos involucrados que tengan relación con las decisiones y procesos de la organización se recurrirá a la realización de un Grupo Focal (ver apéndice 5), tomando como punto de partida lo que el Comité de Responsabilidad piensa y ha experimentado a través del tiempo.

El resultado del Grupo Focal será utilizado en un Diagrama de Afinidad (ver apéndice 6), de forma que se agrupen lo que el Comité de Responsabilidad exprese y permita definir los grupos meta y grupos involucrados con la responsabilidad social.

Con base en las herramientas mencionadas anteriormente, se desarrollará una Matriz de Stakeholders (ver apéndice 7) para definir la proporción de iniciativas de RSE desarrolladas por cada grupo meta / involucrado.

Objetivo 3. Evaluar los impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y procesos de VITEC Videocom Costa Rica.

Para este punto se utiliza la Matriz de impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico (ver apéndice 8).

Con base en las iniciativas de RSE realizadas por la organización, se determinará la pertinencia para las partes externas o internas. Asimismo, esas iniciativas serán cotejadas contra las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social definidos por la Norma INTE 35-01-01:2012, obteniendo un Nivel de Impacto Real o Potencial y una Valoración prioritaria de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.

De igual forma, partiendo de la evaluación antes mencionada, se obtendrá la Valoración neta para cada materia fundamental y asunto de responsabilidad social.

Objetivo 4. Diseñar una propuesta de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica con base en la Norma INTE 35-01-01:2012.

Para llevar a cabo el establecimiento de la propuesta de un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social se considera la cantidad de partes de un Sistema de Gestión, apoyada por el desarrollo de un mapa conceptual, permitirá definir el total de lineamientos para la creación del Sistema con base en la Norma INTE 35-01-01:2012.

Se elaborará la matriz asignación de responsables, la cual mostrará de una manera gráfica la relación entre las actividades necesarias y la persona encargada de llevarlas a cabo y darle seguimiento dentro de cada procedimiento.

Consecutivamente, la guía para la elaboración de programas de capacitación permitirá seleccionar la cantidad y tipos de requerimientos que se deben desarrollar las estrategias de formación y de qué manera hacerlas efectivas acorde a la cultura organizacional de la empresa.

Como parte de los mecanismos de control del SGRS, se plantea una matriz de indicadores de gestión, los cuales serán entradas para las auditorías internas definidas en la matriz de directrices para auditorías de Sistemas de Gestión según la Norma ISO 9011:2011.

Asimismo, otro de los mecanismos de verificación está relacionado con la matriz de revisión por la dirección, la cual contempla las variables requeridas para que la alta dirección controle el SGRS y pueda tomar decisiones para la mejora continua

Por otra parte, con el fin de que la empresa visualice el periodo de duración de cada actividad, sus fechas de iniciación y final, el tiempo total requerido para la ejecución de un trabajo y el presupuesto se utilizará el Diagrama de Gantt.

Toda la información documental se albergará en la Plataforma Sharepoint, sitio virtual que favorecerá la consulta, edición y publicación de todo lo referente al SGRS.

VI. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

1. Determinación de la situación actual de la gestión de responsabilidad social

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los resultados obtenidos:

Cuadro 1. Porcentaje de incumplimiento de la actual gestión de responsabilidad social según la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012.

Apartado	Requisito	Porcentaje de incumplimiento
Valores de la responsabilidad social	No describe	0
Contexto de la organización	Alcance del Sistema de Gestión	100
Revisión inicial	No describe	100
Responsabilidad de la Dirección	Compromiso de la Dirección	17
	Política de Responsabilidad Social	100
	Estructura y responsabilidad	33
Planificación	Identificación de las partes interesadas	100
	Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social	100
	Debida diligencia	100
	Requisitos legales y otros requisitos	100
	Objetivos, metas y programas de responsabilidad social	100
Implementación y operación	Competencias y toma de conciencia	100
	Involucramiento de las partes interesadas	100
	Comunicaciones	33
	Manejo de conflictos y desacuerdos	100
	Información documentada	100
Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	100
	Evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos	100
	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	100
	Auditoría interna	100
	Revisión por la Dirección	100

Fuente: Hernández J, 2016

Según se extrae del cuadro anterior, se incumple un 92% de la totalidad de los requisitos establecidos por la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012. La gestión actual en responsabilidad social empresarial ha sido realizada atendiendo necesidades particulares sin considerar una estructura sistémica que le permita fundamentar y desarrollar las iniciativas llevadas a cabo.

Por diferencia, únicamente el 8% de los requisitos se cumplen, cuyos aspectos en específico se comentan en los siguientes párrafos.

La organización mantiene valores y principios establecidos por la Corporación (ver apartado de Introducción) pero que no necesariamente son declarados como parte de la responsabilidad social empresarial. “Si bien no existe una lista definitiva de principios para la responsabilidad social, se plantea que las organizaciones deberían respetar los siguientes siete principios: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad y respeto a la normativa internacional de comportamiento” (ISO 26000:2010).

Asimismo, con respecto a los resultados de la lista de verificación de requisitos de la Norma, se presenta cumplimiento del 83% con el requisito de “Compromiso de la Dirección”. En esta parte, se identifica que la alta dirección demuestra su compromiso con aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), proporcionando los recursos correspondientes, dirigiendo y apoyando la mejora continua de las iniciativas realizadas para alinearlos con la estrategia de la organización.

Otro de los puntos por resaltar refieren a que la alta dirección tiene definidas las responsabilidades y autoridades de la RSE, las cuales recaen sobre la Gerente de Recursos Humanos, quién envía un reporte anual a Corporación con el resumen de las actividades que se hayan ejecutado. La Gerente de Recursos Humanos cuenta con el apoyo de un Comité de Responsabilidad Social, integrado por trabajadores de áreas operativas y administrativas.

Con base en lo anterior, al gestionarse de esa forma a la RSE, la trazabilidad para obtener información de lo que se ha hecho en el pasado es difícil y de lo que se desea realizar en el futuro también es poco claro. Esta situación ha permitido que la organización esté ejecutando actividades sin planificación sistemática y sin tener la visibilidad ante las partes interesadas, según se evidencia en los resultados de la lista de verificación y acorde a comentarios aportados por la Gerencia General.

Una vez identificada la gestión actual en RSE, se procede a realizar una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) con el fin diagnosticar interna y externamente la organización. En el siguiente cuadro se muestra los resultados obtenidos de aplicar un FODA junto con el Comité de Responsabilidad Social.

Cuadro 2. Matriz FODA para la gestión en responsabilidad social

Matriz FODA	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Comité de Responsabilidad Social mantiene una trayectoria a través del tiempo. ▪ La metodología de trabajo es participativa e inclusiva en los grupos de interés identificados. ▪ La imagen de la empresa tiende a darse a conocer más que antes en el ámbito comunal, nacional y corporativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se puede optar por una Certificación en la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012 Gestión Responsabilidad Social. ▪ Los procesos de responsabilidad social favorecen la ventaja competitiva para el negocio. ▪ Las relaciones contractuales y con el Estado pueden verse fortalecidas debido a procesos de responsabilidad social y sus interrelaciones comerciales.

Fuente: Hernández J, 2016

Cuadro 2. Matriz FODA para la gestión en responsabilidad social (continuación)

Matriz FODA	
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Comité de Responsabilidad Social ha trabajado por iniciativas propias y no bajo una estructura sistemática. ▪ Se carece de un mecanismo de evaluación y seguimiento para las iniciativas realizadas de responsabilidad social. ▪ No existe una estructura de costos normalizada para la gestión de responsabilidad social. ▪ No se da una planificación para determinar los recursos requeridos respecto a las necesidades de responsabilidad social presentadas así como en los mecanismos de comunicación para las iniciativas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se establecen requerimientos a nivel Corporativo relacionados con la tenencia de estrategias de responsabilidad social. ▪ A nivel de negocio, el no implementar sistemáticamente la responsabilidad social disminuye la competitividad de la organización. ▪ El no tener una estructura formal para la gestión de responsabilidad social no permite llevar el control de los costos incurridos y va en contra de la Política de Control de Gastos establecida por la Corporación.

Fuente: Hernández J, 2016

Lo descrito en el Cuadro 2 muestra una perspectiva general de lo que es la gestión actual en responsabilidad social vista desde los principales ejecutores de la misma, el Comité de Responsabilidad Social, el cual se ha mantenido funcionando a través del tiempo.

El Comité está conformado por personal operativo, administrativo y la Gerencia de Recursos Humanos, lo cual les ha permitido tener representación de los distintos sectores de la empresa bajo una metodología de participación entre las partes. La creación de este grupo y las iniciativas que han propiciado permite que se den a conocer los inicios de la gestión de la RSE.

Si bien es cierto que el tener el Comité ha permitido que la RSE mantenga una trayectoria, este ha trabajado por propias iniciativas, que a su vez, se ven afectadas por la inexistencia de un enfoque hacia lo que se quiere lograr, una ausencia de planificación, presupuesto y tiempo limitado, lo que hace que en muchos casos los proyectos no se

concreten, no se divulguen y desmotiven a los que conforman el grupo. Dichas iniciativas se han enfocado hacia las partes externas.

Esta situación ha ocasionado que a lo interno la RSE no haya sido desarrollada, por lo han surgido ideas que son llevadas a cabo por otros colaboradores de la empresa, restando empoderamiento al Comité, lo cual podría ir en contra de los requerimientos que define la Corporación y su relación con la Política de Control de Gastos.

El que la empresa haya iniciado sus propias esfuerzos para desarrollar la RSE le da la oportunidad de mejorar su posicionamiento de mercado, las relaciones con suplidores y gobierno; y si estas iniciativas se desarrollaran de forma sistematizada se podría buscar el obtener una Certificación en la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012 Gestión Responsabilidad Social, única Norma certificable a nivel nacional y que a la vez es integrable y compatible con los otros tres Sistemas de Gestión que posee.

Por otra parte, para complementar la identificación de la gestión actual en RSE, se realizaron entrevistas específicamente al Gerente General y a la Gerente de Recursos Humanos para obtener su punto de vista.

Sus aportes principales se detallan a continuación:

- La RSE es parte de la estrategia corporativa, por lo que en Costa Rica tiene que desarrollarse y la Dirección está comprometida con la ejecución de la misma.
- La RSE se ha llevado a cabo a partir de iniciativas individuales ligadas a los cuatro enfoques definidos por el corporativo: éticas de negocio, medio ambiente, donaciones a la comunidad y empleados.
- Se desconoce si las iniciativas realizadas en RSE cumplen o no las expectativas de las partes interesadas, ya sean internas o externas.
- La Dirección define como necesario el establecer un mecanismo para la planificación, desarrollo, implementación y control de la RSE.

Con base en lo mencionado en los párrafos anteriores, se evidencia un consenso en los aportes del Comité y de la Dirección acerca de la necesidad presente para el establecimiento de mecanismos de planificación, de desarrollo y seguimiento para la gestión de la RSE, los cuales se adaptan a la estructura propuesta por la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012 Sistema Gestión Responsabilidad Social.

Por otra parte, y según los aportes de Gerencia, se identifican los requisitos legales básicos aplicables a cada uno de los enfoques de RSE, los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Requisitos legales básicos aplicables a los enfoques de RSE Corporativos

Enfoques Corporativos de RSE	Legislación / Otros Requisitos	Descripción
Éticas de Negocio	Constitución Política	Artículos relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos
	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Contrato de Trabajo	Establece las reglamentaciones aplicables a los empleados de la organización
	Convención de Naciones Unidas contra la corrupción	Cada Estado de conformidad con los principios fundamentales de su derecho interno, adoptará medidas para prevenir la corrupción y mejorar las normas contables y de auditoría en el sector privado, así como, cuando proceda, prever sanciones civiles, administrativas o penales eficaces, proporcionadas y disuasivas en caso de incumplimiento de esas medidas.
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
Medio Ambiente	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Legislación ambiental relacionada con: - Abastecimiento de Agua - Aguas Pluviales - Aguas Residuales - Contaminación Atmosférica - Energía - Productos Químicos - Residuos	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
Empleados	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Código de Trabajo	El Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo
	Contrato de Trabajo	Establece las reglamentaciones aplicables a los empleados de la organización
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
	Requisitos de Operación relacionado con: - Constitución Política - Ley General de Salud - Reglamento General para permisos de funcionamiento - Código Municipal - Reglamento Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos
	Requisitos de Salud Ocupacional relacionado con: - Derecho al trabajo - Patronos - Trabajadores - Seguros del trabajador - Comisiones y Departamentos - Plan Salud Ocupacional - Prevención de Enfermedades - Relación Obrero Patronal - Trabajadoras Embarazadas - Prácticas Discriminatorias - Hostigamiento Sexual - Ergonomía - Higiene Ocupacional - Seguridad Ocupacional - Emergencias - Centro de Alimentación - Consultorio médico	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos
Donaciones a la Comunidad	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Ley N° 7092 Impuesto sobre la Renta y sus reformas	Las donaciones pueden ser deducidas como gasto del impuesto sobre la renta, siempre y cuando se realicen a instituciones autorizadas por la ley. Dichos gastos deben estar debidamente comprobados.

Fuente: Hernández J, 2016

Según se extrae del Cuadro 3, los requisitos legales identificados son los mínimos aplicables a la organización y solo esos se tomaron en consideración al ser los que la Corporación exige y al no tener una estructura sistemática para el resto de requisitos que podrían ser pertinentes a la RSE de VITEC según la Norma.

El Código de Conducta (ver Anexo 1) por el cual se rige la Corporación, establece las formas y las conductas que se siguen en la empresa con referencia a un compromiso del cumplimiento de los estándares éticos de integridad en todos los ámbitos. Se aplica a todos los empleados y empresas de VITEC.

De ahí que su presencia se muestre en los cuatro enfoques de RSE.

En los enfoques relacionados con medio ambiente y empleados, se hace referencia a la plataforma de requisitos legales que la organización mantiene bajo contrato con una firma de abogados, los cuales específicamente se dedican a identificar y evaluar anualmente la pertinencia y adecuación de los mismos. Cabe rescatar que esto funciona concretamente para el Sistema de Gestión de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente.

En caso de que se requiera asesoría legal en otra materia relacionada con RSE, la organización posee un contrato con otra firma de abogados los cuales brindan asesoría en materia de empleo, negocios y otros requisitos legales aplicables.

2. Establecimiento de grupos meta / involucrados relacionados con las decisiones y procesos de la organización

Durante la realización del Grupo Focal, se buscó determinar la conceptualización del término “responsabilidad social” manejado por cada integrante del Comité y su relación con el enfoque teórico, los cuales atinaron con la definición establecida por la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012, la cual se describe como “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

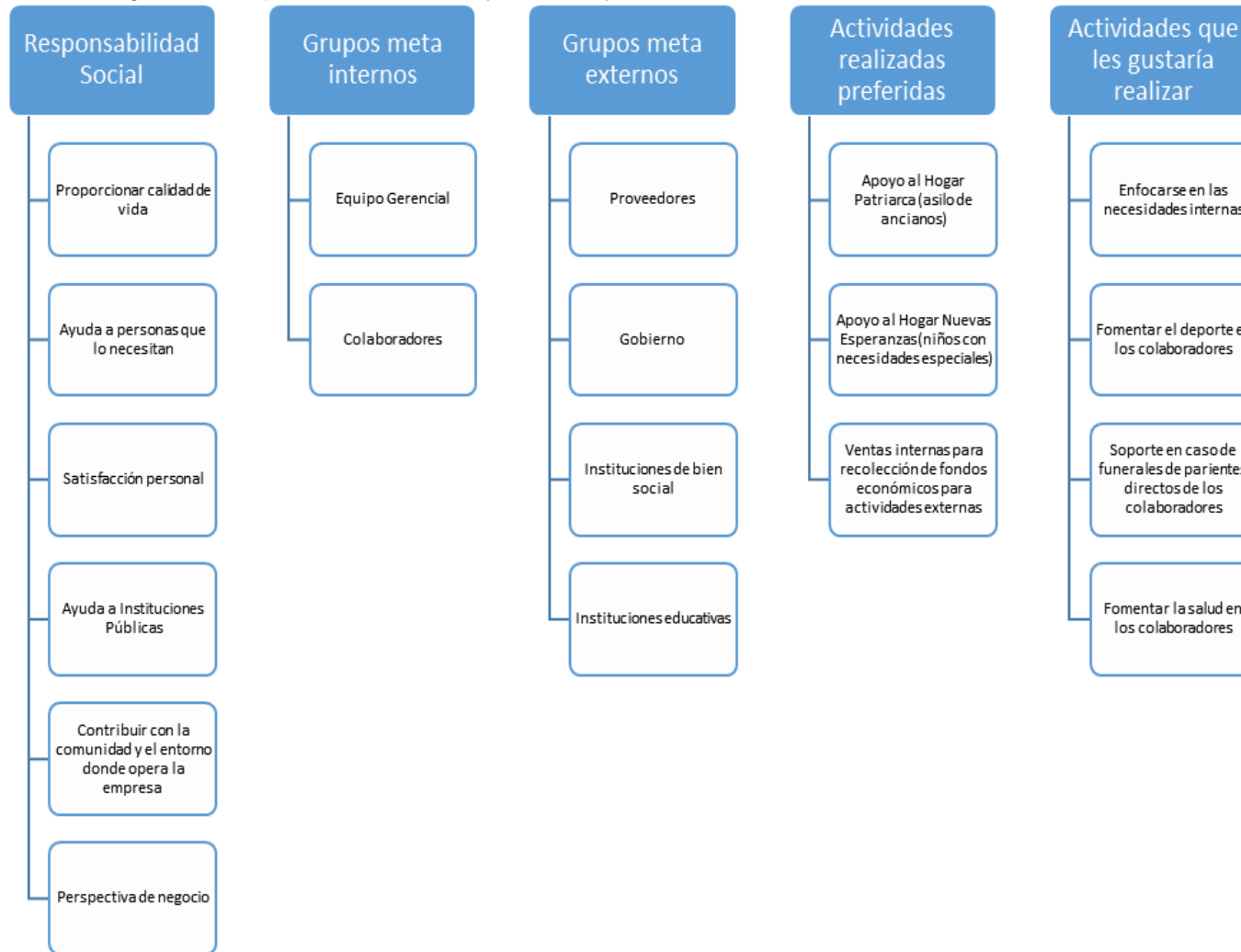
- a) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”

Como otro resultado del Grupo Focal, se fijaron los grupos meta internos refiriendo al Equipo Gerencial como uno de ellos al ser los encargados de liderar la compañía. De igual forma, se definen a los colaboradores como otro grupo interesado en la RSE cuyo accionar tiene impacto en todos los procesos de la organización.

Asimismo, se han definido cuatro grupos meta externos: proveedores, gobierno, instituciones de bien social e instituciones educativas los cuales se determinaron con base en las actividades que han realizado. Cabe resaltar que el Comité desconoce los enfoques definidos por la Corporación para RSE, lo cual puede tender a que las iniciativas que estos ejecuten o propongan disten de lo que la organización determine.

De la misma forma, en el Grupo Focal se especificaron las actividades que fueron de mayor agrado para el Comité, las cuales muestran que su enfoque refiere hacia los grupos meta externos y a la vez, se describieron las actividades que les gustaría realizar, cuyo enfoque va hacia los grupos meta internos. Esta selección de preferencias permite evidenciar que la RSE se trabaja sin un marco sistemático que brinde los pasos a seguir para una gestión eficiente, medible y certera. El resultado de la técnica del Grupo Focal se compiló en un Diagrama de Afinidad el cual se describe en la figura 1.

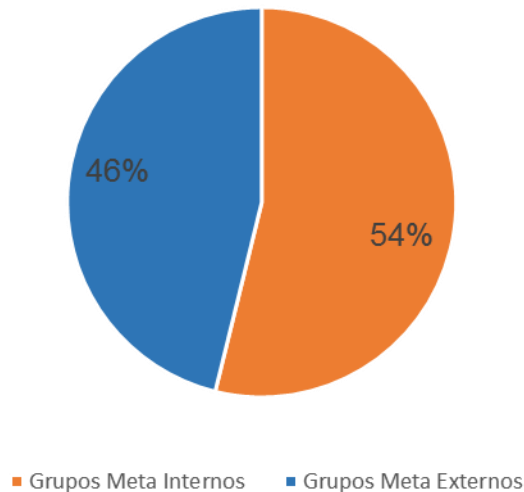
Figura 1. Grupos meta internos y eternos y su relación con las actividades desarrolladas



Fuente: Hernández J, 2016

Por otra parte, para determinar la cantidad de iniciativas desarrolladas y su relación con los grupos de interés se utilizó una Matriz de Stakeholders (ver apéndice 7), cuyos resultados se resumen en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Proporción de iniciativas de RSE desarrolladas en el 2015 por cada Grupo de Interés

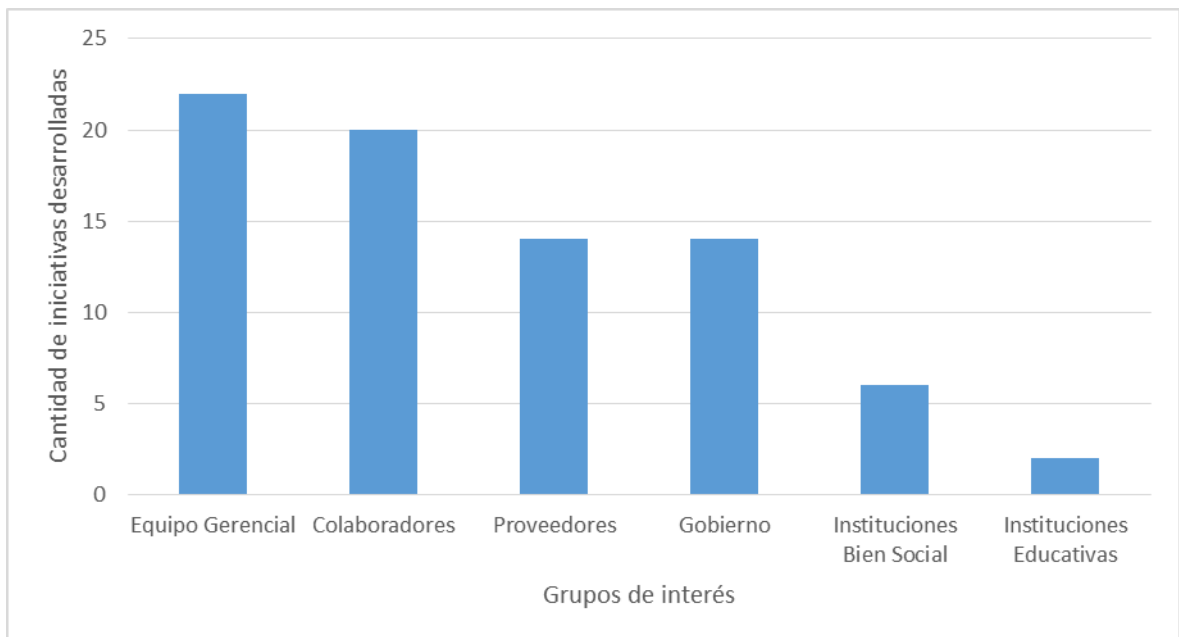


Fuente: Hernández J, 2016

Para la obtención de los resultados presentados en el Gráfico 1, se recurrió al resumen de iniciativas de RSE desarrolladas en el 2015 enviadas a Corporación por parte de la Gerente de Recursos Humanos. La misma consta de actividades que involucran el medio ambiente, ética, empleados, donaciones a la comunidad, caridad, arte, salud y seguridad ocupacional.

De la totalidad de actividades realizadas el año anterior, un 54% de ellas tuvo injerencia con los Grupos Meta Internos y un 46% con los Grupos Meta Externos. La distribución puntual para cada uno de las partes interesadas se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Cantidad de iniciativas de RSE desarrolladas en el 2015 para satisfacer las necesidades cada parte interesada



Fuente: Hernández J, 2016

Según se aprecia, la Dirección ha obtenido la mayor cantidad de iniciativas desarrolladas en RSE, siendo esto coincidente con lo descrito en párrafos anteriores respecto al compromiso de la Dirección por desarrollar la responsabilidad social.

Desde el punto de vista de Grupos Meta Externos, los proveedores y el gobierno son las partes interesadas que sobresalen en igual medida con las iniciativas en RSE, basándose en los tipos de esfuerzos que la empresa ha realizado y que tienen afinidad con estos dos sectores.

Cabe rescatar que, partiendo de lo descrito en el análisis del Grupo Focal y los resultados de la Matriz de Stakeholders, el trabajo del Comité de Responsabilidad Social únicamente se ve reflejado en el Grupo Meta Externo referente a las Instituciones de Bien Social, dejándolos sin injerencia en las otras 39 iniciativas desarrolladas en el 2015, siendo esto una situación relativa a la estructura de roles y responsabilidades de la gestión actual.

3. Evaluación de los impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y procesos de la organización

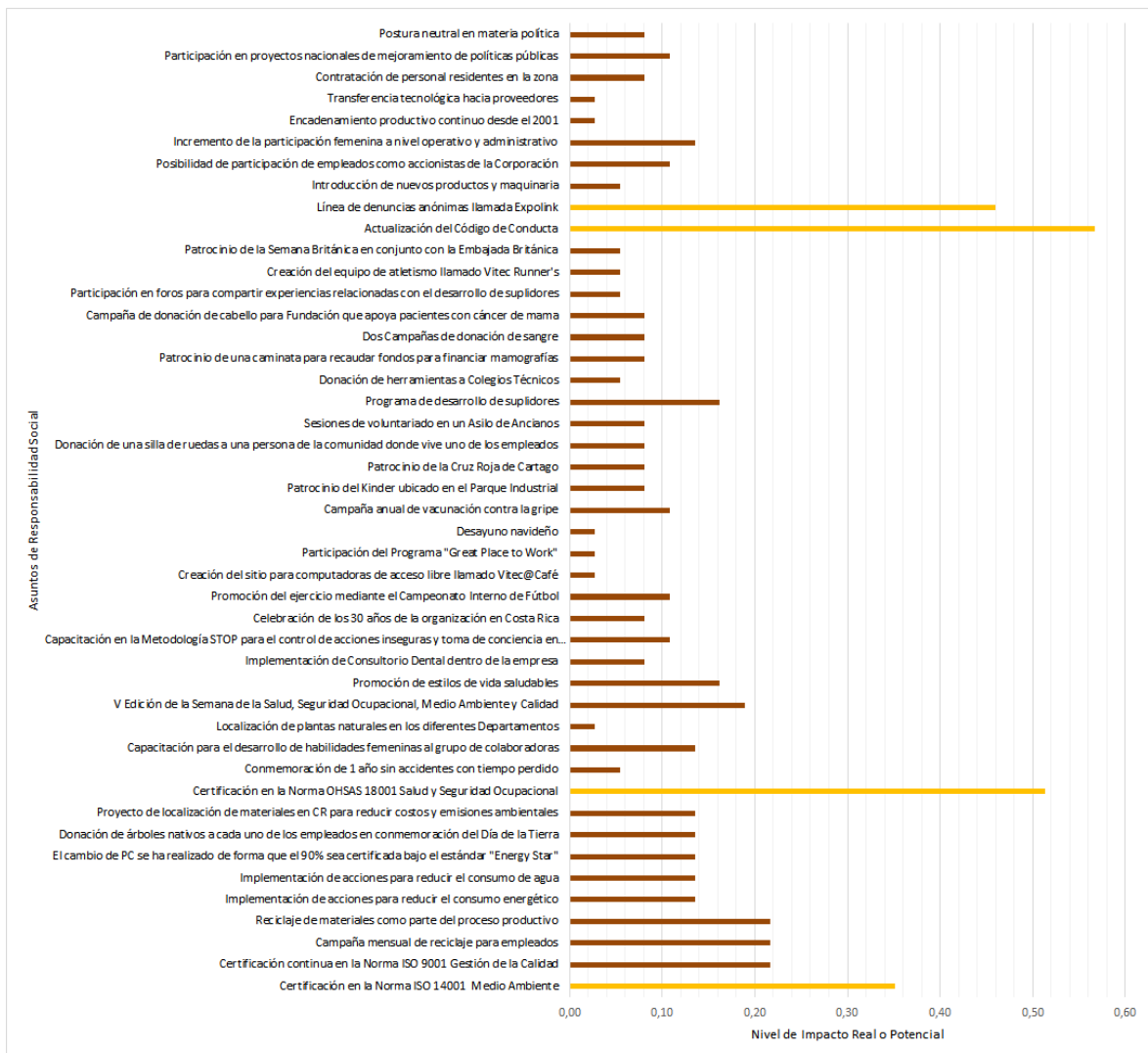
Se creó una herramienta llamada “Matriz de análisis de impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico”.

La matriz evalúa las iniciativas realizadas en RSE y las pondera con cada una de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social establecidos por la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012. Una vez ponderados los asuntos de responsabilidad social se obtiene un nivel de impacto real o potencial que a su vez origina una valoración prioritaria.

Para este caso en particular, al igual que en la Matriz de Stakeholders, se recurrió al resumen de iniciativas de RSE desarrolladas en el 2015 enviadas a Corporación por parte de la Gerente de Recursos Humanos.

En el siguiente gráfico se muestra el nivel de impacto real o potencial obtenido al evaluar las iniciativas de RSE realizadas en el 2015:

Gráfico 3. Nivel de Impacto Real o Potencial de las actividades de RSE realizadas en el 2015



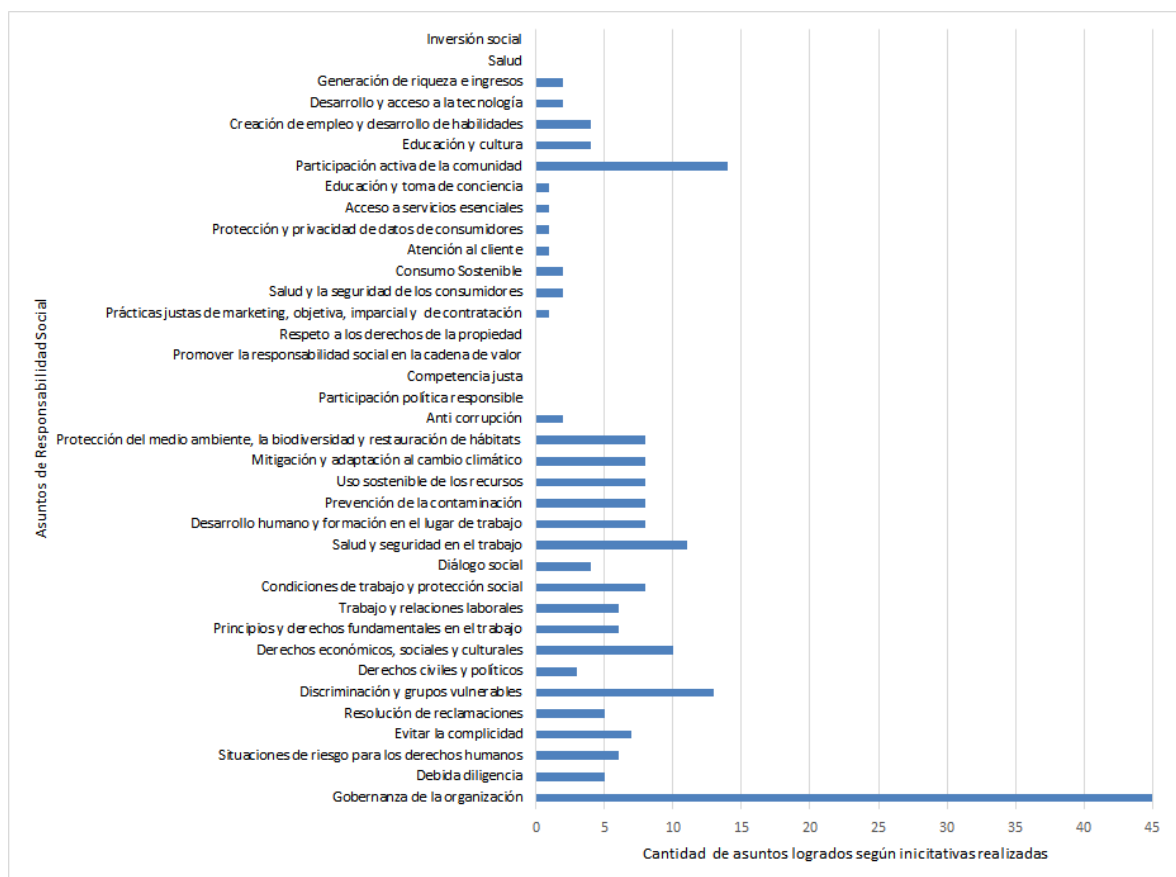
Fuente: Hernández J, 2016

Partiendo del gráfico anterior, con base en el Nivel de Impacto Real o Potencial de las actividades de RSE realizadas en el 2015, un 91% de ellas se cataloga como de “bajo impacto social real o potencial” al obtener un nivel de impacto inferior a 0,33, es decir, su impacto no fue significativo ya que muchas de ellas son iniciativas aisladas que al momento de su realización no consideraron todas las materias fundamentales de la responsabilidad social según se define en la Norma ni contaron con una planificación sistémica.

De las cuatro iniciativas que se catalogan como de “medio impacto social real o potencial” (nivel de impacto entre 0,34 y 0,66), la actualización del Código de Conducta y la certificación del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional son las que sobresalen de todas las demás debido a que tienen mayor presencia en las materias fundamentales de la responsabilidad social, a pesar de que hayan sido desarrolladas como parte de otros objetivos de la organización.

Del mismo modo, la “Matriz de análisis de impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico” permite valorar cada uno de los asuntos de responsabilidad social, mostrados en el gráfico 4.

Gráfico 4. Valoración neta de los asuntos de responsabilidad social según las iniciativas realizadas en el 2015



Fuente: Hernández J, 2016

“La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos (ISO 26000:2010)”. De todas las iniciativas ejecutadas el año anterior, la gobernanza es el asunto de responsabilidad social que se cumple al 100% en todas las iniciativas llevadas a cabo, cuyo desarrollo es el más importante para que la organización se responsabilice por sus decisiones y actividades, lo cual coincide con la identificación realizada con la lista de verificación de cumplimiento de la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012.

Los otros asuntos de RSE sobresalientes del año 2015 tienen que ver con participación activa de la comunidad y los esfuerzos para disminuir la discriminación y grupos vulnerables, los cuales tienen relación con lo llevado a cabo por el Comité de Responsabilidad Social, a los cual se le suman las gestiones en salud y seguridad ocupacional.

Asimismo, la inversión social, la salud (en la comunidad), el respeto a los derechos de la propiedad, el promover la RSE en la cadena de valor, la competencia justa y la participación política responsable no ha sido desarrollada de ninguna manera, tomando como punto de partida las actividades ejecutadas en el 2015.

Cabe rescatar que ante la ausencia de una estructura sistémica en la gestión de RSE, en esta evaluación de impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y procesos de la organización, se incluyeron únicamente las actividades realizadas y registradas bajo el enfoque de Corporación. Existe la posibilidad que pudieron haberse dejado por fuera otras actividades relevantes a la RSE al no estar documentadas.

VII. CONCLUSIONES

- La creación de la Matriz de análisis de impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico permite determinar el nivel de impacto real o potencial y la valoración neta y prioritaria de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad exigidos por la Norma 35 – 01 – 01: 2012, la cual a su vez, es funcional para que la organización esté revalorando las iniciativas de RSE que realice o proponga.
- La ausencia de una estructura sistemática para la gestión en RSE hacen que un 91% de las iniciativas realizadas en el 2015 en esta temática se cataloguen como de “bajo impacto social real o potencial”, al no considerar todas las materias fundamentales definidas por la Norma.
- La actualización del Código de Conducta y la certificación del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional son las iniciativas que sobresalen con respecto a las demás, debido a que tienen mayor presencia en las materias fundamentales de la responsabilidad social, lo que las clasifica como de medio impacto social real o potencial.
- El buen desempeño en la gobernanza de la organización se debe a las acciones y el compromiso de la Dirección al cumplir un 100% e los aspectos descritos en la lista de verificación en de la Norma 35 – 01 – 01: 2012.
- La falta de empoderamiento en la gestión de la RSE ha ocasionado que el Comité de Responsabilidad Social se haya dedicado a trabajar en iniciativas dirigidas hacia los grupos meta externos y no hacia los internos.

VIII. RECOMENDACIONES

- Valorar la pertinencia de otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social para ser incluidos dentro de la gestión que realiza la empresa, sin dejar de lado lo que exige Corporación.
- Redefinir los roles y responsabilidades del Comité de Responsabilidad Social de manera que tengan más empoderamiento en sus funciones para la mejora continua de la gestión en la RSE llevada a cabo por la organización.
- Implementar una estructura de un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social de manera que la organización pueda desarrollar sus iniciativas de RSE de forma ordenada y sistémica.

IX. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Tras la aplicación de las herramientas propuestas para el análisis, se concluye que un 91% de las iniciativas de responsabilidad social realizadas en el 2015 se catalogan como de “bajo impacto social real o potencial”, ya que las actividades ejecutadas no consideraron todas las materias fundamentales de la Norma INTE 35-01-01:2012 ante una ausencia de una estructura sistemática.

Como alternativa de solución se propone la estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012.

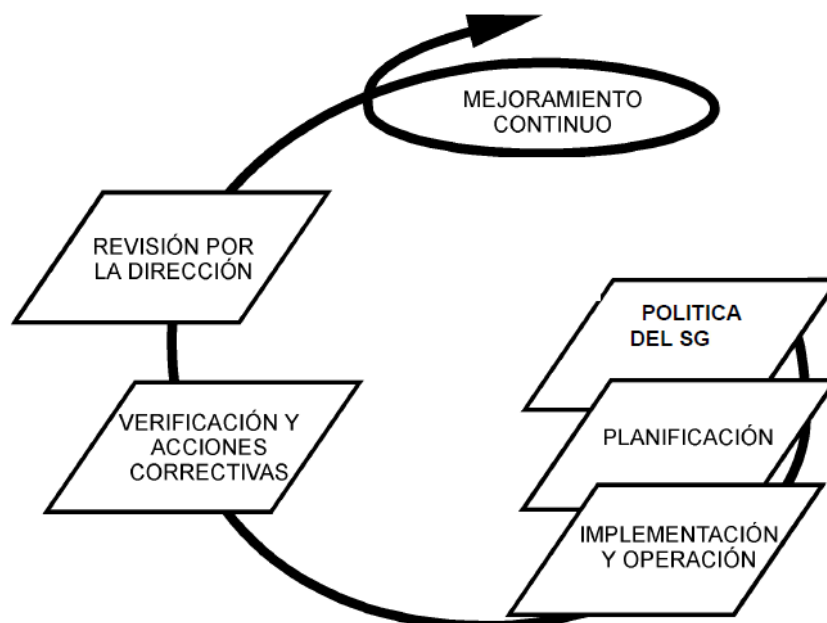
Esta Norma especifica los requisitos de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS) de una organización, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos que la organización suscriba en materia de responsabilidad social.

Esta Norma aplica a cualquier organización que desee establecer, implementar, mantener y mejorar un SGRS dado que:

- Provee prácticas relativas a la responsabilidad social para permitir la integración e implantación de la responsabilidad social, identificando y comunicándose con los grupos de interés para que las actividades de la organización contribuyan al desarrollo sostenible.
- Permite a la organización planificar, ejecutar y realizar el seguimiento y mejora continua de su SGRS en las diferentes actividades de la organización, estableciendo objetivos realistas y asumibles en cuanto al tiempo y a la dimensión de la organización.
- Permite a los grupos de interés conocer si el SGRS de la organización se adecúa a los criterios de esta norma.
- Esta norma se aplica a organizaciones públicas o privadas cualquiera que sea la localización de su domicilio social, forma jurídica, tamaño o actividad, y contempla la actuación de estas organizaciones con independencia del ámbito geográfico y funcional donde se realice.
- Al aplicar esta norma, la organización debe implementar y mantener un SGRS, que tenga en cuenta los requisitos definidos en esta norma que le sean de aplicación, así como poner los medios para mejorar continuamente su eficacia (INTE 35 – 01 – 01: 2012).

La aplicación de esta Norma como alternativa de solución incorpora una serie de elementos para la gestión, los cuales se describen en la siguiente figura:

Figura 2. Elementos del SGRS



Fuente: OHSAS 18001, 2009

Para la alternativa de mejora propuesta, basada en la estructura de un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social, tomando como base los siguientes tipos de documentación:

- Manual de Gestión: declaración de los contenidos de la estructura del SGRS.
- Procedimientos: serie de pasos para el cumplimiento de los apartados requeridos por el SGRS
- Formatos de Registros y Programas de Gestión: formularios determinados como complemento a los procedimientos del SGRS y los requisitos definidos por la Norma.
- Formato de Informe de Responsabilidad Social: solicitado explícitamente por la Norma.

Seguidamente se presenta la propuesta de una estructura de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para la empresa VITEC Videocom Costa Rica, con base en la Norma INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social.

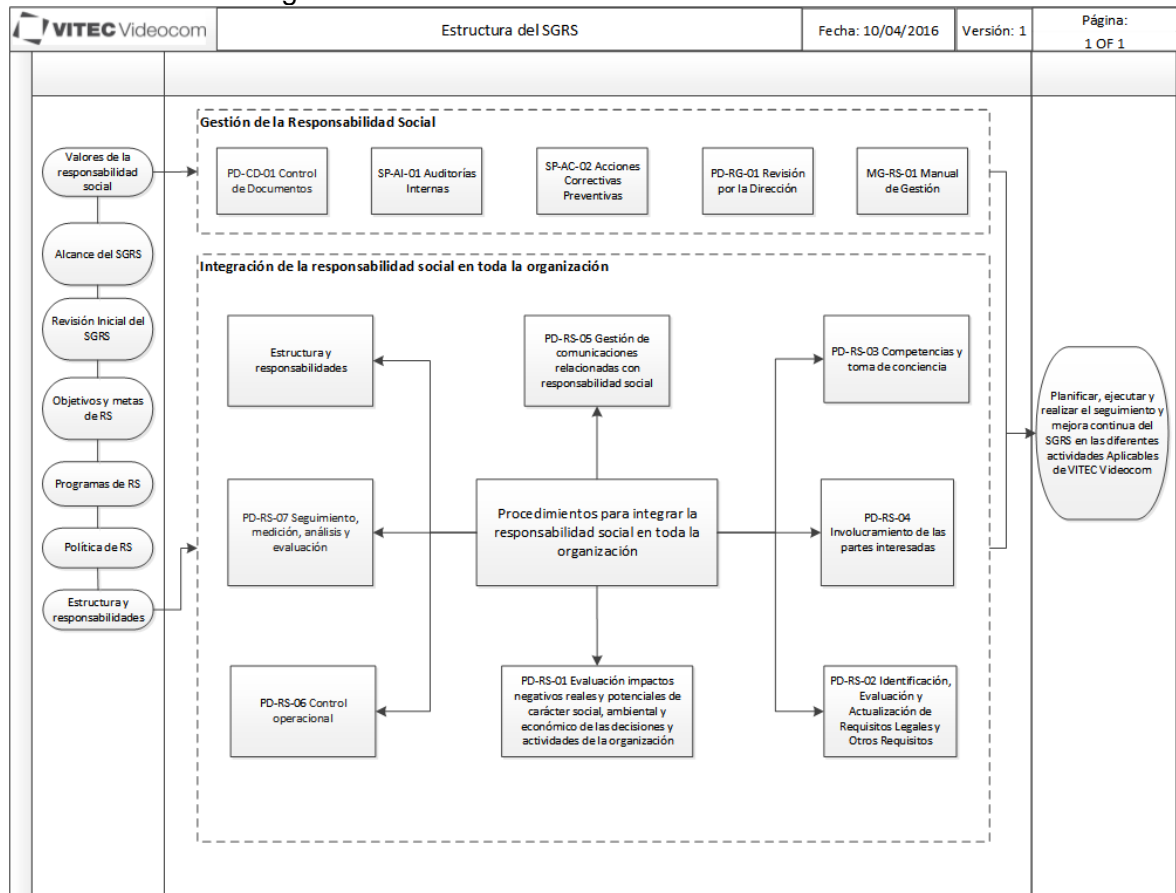
A. Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Introducción

Con base en el análisis de la situación actual, se propone una estructura para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social para favorecer la gestión sistemática y normalizada de la RSE, la cual abarca según se muestra en la siguiente figura:

Figura 3. Elementos del SGRS de VITEC Videocom



Fuente: Hernández J, 2016.

Este manual provee una descripción de la estructura del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social (SGRS) en referencia al cumplimiento de los requisitos de la Norma INTE 35-01-01:2012.

El contenido de este manual aplica para VITEC Videocom Ltda subsidiaria de Vitec Group, ubicada en Costa Rica, Cartago, Parque Industrial Zeta, Bodega # 68.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

2. Reseña Histórica

VITEC Videocom Ltda es una división perteneciente al Grupo VITEC, una corporación internacional que ofrece servicios y productos especializados de filmación con colaboradores en 10 países diferentes. Vitec Group eligió a Costa Rica ante otros países latinoamericanos por el buen ambiente que ofrece esta nación para la inversión extranjera que incluye: mano de obra calificada, estabilidad política, social y económica, profesionales bilingües, facilidad para exportar a Estados Unidos e incentivos fiscales.

La empresa inició sus operaciones en el país en 1985 con tan solo 15 empleados en una planta de 600 metros cuadrados. En esa época solamente recibían materiales desde Alemania para ser ensamblados y exportados a Estados Unidos. Pero en el 2002 se inició una estrategia de crecimiento en el país y entonces se empezaron a transferir nuevos productos, hasta lo que es hoy en día.

La fuerza laboral de la organización trabaja en el área de la metalmecánica y está compuesta principalmente por mecánicos de precisión egresados de colegios técnicos o el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), operarios calificados e ingenieros.

Actualmente, VITEC Videocom Costa Rica se encarga de producir el 75% de los productos de la División.

3. Norma referencia

- INTE 35-01-01:2012. Sistemas de gestión de responsabilidad social. Requisitos.

4. Valores de la Responsabilidad Social.

VITEC Videocom ha desarrollado un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social que se describe en este Manual.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	3

El propósito de la organización es ofrecer productos y servicios esenciales que respalden la captura y el intercambio de imágenes excepcionales, basándose en un conjunto de valores centrales definidos por la Corporación:

- Excelencia de productos: todo lo que hacemos es excepcional.
- Soluciones creativas: siempre estamos buscando estar a la vanguardia.
- Integridad: lo que se ve es lo que hay.
- Enfoque en el cliente: sin nuestros clientes, no somos nada.
- Colaboración: trabajamos mejor cuando lo hacemos juntos.

La mentalidad que impulsa las decisiones de negocios, los valores, creencias y comportamientos se ven plasmados en el Código de Conducta, el cual se dirige hacia ética en los negocios, medio ambiente, empleados, comunidad y caridad.

5. Contexto de la organización

5.1. Alcance del Sistema de Responsabilidad Social

El alcance de la estructura del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social aplica para ser implementada en los procesos de manufactura de soportes para cámaras profesionales (Cabezas Fluidas, Trípodes y Accesorios) usados para la producción de películas, televisión, video y abarca las operaciones desarrolladas dentro de las instalaciones de VITEC Videocom Costa Rica, que puedan impactar en la sociedad y el medio ambiente, derivados de sus comportamientos éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos.

5.2. Revisión inicial

La organización ha realizado el diagnóstico para evaluación de los impactos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales, de las decisiones y actividades de la empresa, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos, así como la identificación de las materias y asuntos de responsabilidad social aplicables, mediante el PD-RS-01 Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	4

responsabilidad social y debida diligencia según la R01 - RS V1 Matriz de análisis de impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico.

De igual forma, se realizó el análisis de las prácticas y procedimientos de gestión existentes mediante una serie de herramientas propias para esto, incluyendo la revisión de los requisitos legales y reglamentarios básicos aplicables.

De la revisión inicial se extrae que se incumple un 92% de la totalidad de los requisitos establecidos por la Norma INTE 35 – 01 – 01: 2012. La gestión actual en responsabilidad social empresarial ha sido realizada atendiendo necesidades particulares sin considerar una estructura sistémica que le permita fundamentar y desarrollar las iniciativas llevadas a cabo.

Asimismo, partiendo del Nivel de Impacto Real o Potencial de las actividades de RSE realizadas en el 2015, un 91% de ellas se cataloga como de “bajo impacto social real o potencial” ya que al ejecutarse no consideraron todas las materias fundamentales de la responsabilidad social según se define en la Norma ni contaron con una planificación sistémica.

Por otra parte, no se tiene información disponible acerca de incidentes previos con repercusión en la responsabilidad social.

6. Responsabilidad de la Dirección

6.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección reconoce que la reputación es clave para el éxito continuo de VITEC Videocom. Por tanto, se desarrolla el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social apoyado por valores corporativos, los cuales son seguidos por todos los colaboradores en la entrega de su objetivo social: para proporcionar productos y servicios que apoyan la captura y el intercambio de imágenes excepcionales vitales.

La Alta Dirección demuestra su compromiso:

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	5

- asegurando que el SGRS está alineado con la estrategia de la organización.
- integrando los requisitos del SGRS con los procesos de negocio aplicables.
- proporcionando los recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGRS.
- comunicando la importancia de la eficacia del SGRS y el cumplimiento con los requisitos del SGRS.
- garantizando que el SGRS logra los resultados previstos.
- dirigiendo y apoyando la mejora continua.

6.2. Política de Responsabilidad Social

“VITEC Videocom se compromete en manufacturar de forma responsable equipos para capturar imágenes excepcionales considerando los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables, un comportamiento ético, transparente y la mejora continua”

6.3. Estructura y responsabilidad

VITEC Videocom ha establecido una estructura de gestión y ha asignado responsabilidades para las actividades correspondientes, de forma que haya una gestión eficaz del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

La estructura de Gestión de Responsabilidad Social de la compañía se describe a continuación:

6.3.1. Presidente y Director de Operaciones

Es la persona con autoridad para:

- Solicitar cuentas respecto al rendimiento de la Responsabilidad Social de la organización.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	6

- Asegurar que los recursos adecuados estén disponibles para apoyar la implementación y el mantenimiento continuo del Sistema Gestión en Responsabilidad Social.
- Asignación de las funciones clave, las responsabilidades y autoridades para la gestión en Responsabilidad Social.
- Presentar un informe anual de gestión a la Corporación y al Equipo Gerencial.
- Designar a los representantes dentro de la organización para la Gestión en Responsabilidad Social.

6.3.2. Gerente de Recursos Humanos

Es la persona con la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Gestión en Responsabilidad Social.
- Mantener informada a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Gestión en Responsabilidad Social, así como de cualquier necesidad de mejora a través de las reuniones de revisión gerencial.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de la Norma en todos los niveles de la organización, a través de técnicas e iniciativas pertinentes para este fin.
- Participar como representante de la empresa en las auditorías pertinentes.
- Generar y monitorear los indicadores de gestión, resultados de auditorías y métricas para planificar y coordinar las acciones y mejoras con los Gerentes de Departamento a través de los canales definidos.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	7

- Asegurar que la documentación del Sistema Gestión en Responsabilidad Social está actualizada y disponible para todos los usuarios de la organización.
- Planificar y controlar la ejecución de las acciones correctivas, así como de la mejora continua del Sistema Gestión en Responsabilidad Social.
- Identificar y priorizar las partes interesadas, incluyendo sus expectativas e intereses.
- Identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización a lo largo del ciclo de vida completo de sus proyectos o actividades.
- Actualizar los indicadores del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.
- Resolver cualquier limitación o problema que pueda involucrar al Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.
- Garantizar la formación y toma de conciencia en todos los niveles con base en el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

6.3.3. Comité de Responsabilidad Social

Son las personas responsables de:

- Proponer iniciativas de responsabilidad social con base en la estructura definida por el Sistema de Gestión y participar en la ejecución de las mismas u otras relacionadas.

6.3.4. Todo el personal

- Todo el personal es responsable de asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	8

7. Planificación

7.1. Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia

La organización establece, implementa y mantiene el PD-RS-01 Procedimiento para la evaluación impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización para:

- Identificar y priorizar las partes interesadas.
- evaluar y documentar la pertinencia y significancia de cada uno de los asuntos relacionados con las materias fundamentales.
- identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización a lo largo del ciclo de vida completo de sus proyectos o actividades.
- determinar la significancia de los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico.
- priorizar los impactos negativos significativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.

La organización mantiene esta información documentada en la Plataforma Business Management Systems (BMS).

7.2. Requisitos legales y otros requisitos

La organización determina el tipo de legislación y las regulaciones en responsabilidad social aplicables a sus actividades. Esta información se presenta en PD-RS-02 Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales y Otros Requisitos

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	9

El R02 - RS Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos y el R03 - RS Evaluación de Requisitos Legales se mantiene al día por parte de la Gerente de Recursos Humanos. Esta matriz será actualizada para reflejar los cambios en la legislación y la evaluación interna de la organización para el cumplimiento legal.

En caso de que se den cambios en la legislación y se requiera que la organización efectúe cambios en la manera de operar, los procedimientos correspondientes serán revisados o nuevos procedimientos serán escritos en caso de ser necesario.

7.3. Objetivos, metas y programas de responsabilidad social

El Presidente y Director de Operaciones establece los objetivos y metas anualmente, en conjunto con la Gerente de Recursos Humanos, que posteriormente son presentados al Equipo Gerencial.

Con el fin de tener objetivos y metas significativas y eficaces, durante la Revisión por la Dirección también se revisará la información contenida en la evaluación de los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización.

Al establecer estos objetivos y metas, la empresa es consciente de:

- su estrategia organizacional
- los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos que la organización suscriba.
- sus opciones tecnológicas
- sus requisitos financieros, operacionales y comerciales
- opiniones de las partes interesadas.

Par alcanzar sus objetivos y metas, la organización establece el PG-RS-01 Programa de Responsabilidad Social, el cual es supervisado por el Presidente y Director de Operaciones y se revisa durante la Reunión Gerencial mensual y/o el “Gemba Walk”.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	10

8. Implementación y operación

8.1. Competencias y toma de conciencia

En Vitec Videocom el recurso humano es seleccionado a fin de que cuente con la educación, habilidades, formación y experiencia necesarias para asegurar su buen desempeño de las correspondientes funciones y tareas asignadas.

Estas competencias son evaluadas al menos una vez al año, a partir de la cual se identifican necesidades de formación que son cubiertas a través de planes anuales de capacitación según el PG - RS - 02 Programa de Competencia y Toma de Conciencia. El PD – RS – 03 Competencias y toma de conciencia define este cometido, soportado por el proceso de capacitación interna SP-RH-01 del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2. Involucramiento de las partes interesadas

La organización establece el PD – RS – 04 Involucramiento de las partes interesadas para la gestión y cumplimiento de este apartado.

8.3. Comunicaciones

Se ha creado el PD-RS-05 Gestión de comunicaciones relacionadas con responsabilidad social, para definir que, a quién, cómo y cuándo se van a comunicar aspectos pertinentes a la responsabilidad social. De igual forma, el procedimiento incluye los pasos a seguir para para el recibo, documentación y respuesta oportuna a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

Asimismo, la organización manejará el IF – RS – 01 Informe de Responsabilidad Social como medio de publicación y divulgación de temas propios de la gestión en responsabilidad social.

8.4. Manejo de conflictos y desacuerdos

La organización establece el PD – RS – 04 Involucramiento de las partes interesadas para la gestión y cumplimiento de este apartado.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	11

8.5 Control operacional

En el PD - RS - 06 Control operacional, la organización determina los controles a las operaciones y actividades teniendo en cuenta:

- aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los impactos significativos en las cuestiones de responsabilidad social aplicables, para asegurar que se llevan a cabo bajo las condiciones especificadas.
- el control de situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas de responsabilidad social.
- el responder a las situaciones de crisis o cualquier situación especial.

8.6. Información documentada

El Sistema de Gestión en Responsabilidad Social, se apoya en un sitio electrónico creado por VITEC Videocom llamado "Business Management System" para el control de la documentación, de manera que:

- Se pueden ubicar donde sea necesario;
- Se revisarán y modificarán en caso necesario;
- Están autorizados antes de la liberación y se distribuyen a las personas o lugares nombrados;
- Los documentos obsoletos se retiran de los lugares en los que se emplean;
- Los documentos que deben conservarse para fines históricos o legales estarán marcados claramente como retirado; y
- Cuando los documentos se llevan a cabo en el ordenador para la referencia directa, cualquier copia impresa se clasifica automáticamente como "no controlada".

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	12

Explícitamente los pasos a seguir para gestionar el correcto control de documentos, se describen en el PD-CD-01 Control de Documentos, adaptado del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El PD - RS - 07 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, determina las actividades necesarias para el control de la gestión en responsabilidad social, partiendo de lo siguiente:

- Aplicando los principios y lineamientos fortaleciendo la cultura de mejora continua a través de toda la organización.
- Mediante un “Gemba Walk” semanal del Equipo Gerencial para dar seguimiento a los indicadores y desempeño de los procesos definidos en las pizarras de la planta.
- Implementando y desarrollando continuamente proyectos de mejora continua con el pleno compromiso de la Gerencia General de asignar los recursos y el soporte necesarios.
- Los planes de acción que conduzcan a la consecución de los objetivos y las metas de responsabilidad social se revisan periódicamente para asegurar que el progreso satisfactorio se está ejecutando.

9.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos

Los requisitos legales aplicables por cumplir son identificados y se vigilara regularmente el nivel de cumplimiento de los mismos.

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	13

Los mecanismos de verificación se describen en el R03 - RS Evaluación de Requisitos Legales. Los resultados de estas evaluaciones de seguimiento se comunican durante la Revisión por la Dirección, en caso de surgir un cambio en los mismos o en el cumplimiento por parte de la organización.

Se puede consultar le PD-RS-02 Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales y Otros Requisitos para obtener más detalle.

9.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Se cuenta con el Proceso SP-AC-02 Acción Correctiva Preventiva, los cuales describen las acciones que se necesitan seguir, adaptado del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

9.4 Auditoría interna

Las auditorías internas se llevan a cabo para determinar que el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social ha sido adecuadamente implantado, mantenido y que se ajusta a los requisitos de la Norma. Los auditores son designados y capacitados.

El R6 - AI - Programa de Auditorías Internas, se prepara anualmente para que cada requisito sea auditado por lo menos una vez al año; la frecuencia de las auditorías depende de la importancia del tema y de los resultados de las auditorías previas.

Las auditorías se planifican para examinar cada aspecto pertinente al Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

Se establece el SP-AI-01 Proceso de Auditorías Internas para definir e implementar los requerimientos de evaluar regularmente la conformidad y eficacia del SGRS, adaptado del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

9.5. Revisión por la Dirección

El PD-RG-01 Revisión por la Dirección, adaptado del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional, define la metodología para revisar de

Manual del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social		Código:	MG-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	14

forma periódica la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social por parte del Equipo Gerencial. Las revisiones se llevan a cabo durante el Gemba Walk y la Reunión de Gerencia en el mes posterior.

9.6. Costos de implementación

Los costos asociados a la gestión en responsabilidad social se encuentran definidos como uno de los pasos en el PD – RS – 01 Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia, el cual es la base para la evaluación y el desarrollo de iniciativas de RSE.

B. Procedimientos y Registros del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social

Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia		Código:	PD-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Identificar las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia aplicables a VITEC Videocom.

2. Alcance

Aplica para la identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia aplicables a los procesos de VITEC Videocom

3. Responsables

- Gerente de Recursos Humanos: realizar la identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia aplicables a los procesos de VITEC Videocom y determinar las iniciativas a seguir.
- Equipo Gerencial: dar seguimiento a los indicadores y desempeño del procedimiento.

4. Documentos relacionados

- R01 – RS Matriz de partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia.

5. Definiciones¹

- **Debida diligencia:** proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.
- **Partes interesadas:** individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

¹ Tomadas de la INTE 35-01-01:2012 e INTE/ ISO 26000:2010

Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia		Código:	PD-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

- **Impacto de una organización:** impacto cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización

6. Descripción del Procedimiento

6.1. Identificación de partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia

6.1.1 La Gerente de Recursos Humanos realizará la identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia aplicables a los procesos de VITEC Videocom, utilizando el R01 – RS Matriz de partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia.

Para tales efectos, se considerarán:

- las características de las actividades (procesos, productos y servicios);
- las características de la fuerza laboral de la organización;
- los resultados de la revisión inicial de la responsabilidad social;
- las preocupaciones de las partes interesadas pertinentes, y
- las materias fundamentales de la responsabilidad social
- los costos asociados a la implementación de las iniciativas de responsabilidad social.

6.2. Evaluación de partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia

Anualmente, la Gerente de Recursos Humanos realizará la evaluación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia registrándolo en el R01 – RS.

Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia		Código:	PD-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	3

Al evaluar la significancia de los impactos negativos, la organización puede considerar:

- la escala y el alcance de los impactos;
- la probabilidad de ocurrencia;
- la gravedad de los impactos;
- la capacidad de detección;
- la duración de los impactos;
- la existencia de un requisito legal;
- las preocupaciones de las partes interesadas;
- las implicaciones para la imagen y la reputación;
- los costos asociados.

El procedimiento para la evaluación mediante el R01 – RS se describe seguidamente.

6.2.1. En la primera columna se enlistan todas las iniciativas de responsabilidad social realizadas o planeadas.

6.2.2. Con base en las iniciativas de responsabilidad social realizadas o planeadas, en las subsiguientes columnas se contrasta cada una de ellas contra las partes interesadas (externas o internas).

6.2.3. Con base en las iniciativas de responsabilidad social realizadas o planeadas, se evalúan las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social utilizando los siguientes criterios:

- Se coloca el símbolo “+” en caso de que la iniciativa realizada se relacione con la parte interesada y la materia fundamental y asunto de responsabilidad social.
- Se coloca el símbolo “O” en caso de que la iniciativa realizada no se relacione con la parte interesada y la materia fundamental y asunto de responsabilidad social.

Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia		Código:	PD-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	4

6.2.4. Se suman la cantidad de símbolos “+” colocados y el dato se coloca en la columna llamada “Cantidad de asuntos logrados”.

6.2.5. Se suman la cantidad de asuntos aplicables a la gestión de responsabilidad social y se colocan en la columna llamada “Cantidad de asuntos aplicables”.

6.2.6. Se calcula el “Nivel de Impacto Real o Potencial” mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{Cantidad de asuntos logrados}}{\Sigma \text{Cantidad de asuntos aplicables}}$$

6.2.7. El Nivel de Impacto Real o Potencial se interpreta mediante la siguiente tabla:

Nivel de Impacto Real o Potencial	Descripción	Prioridad
0,67 - 1	Las actividades realizadas tienen un alto impacto social real o potencial	Terciaria
0,34 – 0,66	Las actividades realizadas tienen un medio impacto social real o potencial	Secundaria
0 – 0,33	Las actividades realizadas tienen un bajo impacto social real o potencial	Primaria

Fuente: Hernández J, 2016

6.2.8. Se grafica el Nivel de Impacto Real o Potencial obtenido.

6.2.9. Por otra parte, para determinar cuál (es) asunto (s) de responsabilidad social tuvieron mayor participación en la gestión de RSE, se suma la cantidad de símbolos “+” para cada columna respecto a los asuntos de responsabilidad social y se obtiene la valoración neta de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.

6.2.10. Se grafican la valoración neta de las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.

Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia		Código:	PD-RS-01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	5

6.2.10. Se calculan los costos asociados a la implementación de las iniciativas de responsabilidad social

7. Registro y Documentación de los Resultados

La documentación y conservación de los resultados de evaluación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia, se registran en la matriz R01 – RS, en forma digital, para su fácil acceso y por seguridad del mismo documento.

8. Gestión de Cambios

Cuando la organización realice cambios en los procesos que puedan afectar la responsabilidad social, se deberá informar de inmediato a la Gerente de Recursos Humanos, para que ésta efectúe la evaluación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia.

Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales y Otros Requisitos		Código:	PD-RS-02
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, evaluar y actualizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en materia de responsabilidad social vinculados con VITEC Videocom Ltda.

2. Alcance

Aplica a todas las actividades en materias fundamentales de responsabilidad social realizadas derivadas de los procesos de VITEC Videocom Ltda en Costa Rica.

3. Responsables

- Gerente de Recursos Humanos: identifica, analiza, actualiza y comunica las diferentes normativas vinculantes a las labores propias de VITEC Videocom Ltda con respecto al Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

4. Documentos aplicables

- R02 - RS Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos.
- R03 - RS Análisis y Evaluación de los Requisitos Legales y Otros Requisitos.
- R04 - RS Comunicación Interna y Externa.

5. Descripción del Procedimiento

5.1 *Identificación de Requisitos Legales:*

5.1.1 Semestralmente, la Gerente de Recursos Humanos revisa el periódico “*La Gaceta*”, correspondiente a los seis meses anteriores con el fin de identificar la aplicabilidad de alguna nueva norma, ley, reglamento o modificación de alguna ya existente o bien mediante notificación que reciba por parte de la firma de abogados de la empresa o los abogados contratados para los Sistemas de Gestión de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente.

Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales y Otros Requisitos		Código:	PD-RS-02
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

5.1.2. En el caso que se identifique alguna ley, norma o reglamento que pudiera aplicar en alguna de las actividades de responsabilidad social aplicables a VITEC Videocom Ltda, la Gerente de Recursos Humanos completa R02 - RS Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos.

5.2 Identificación de otros requisitos:

5.2.1 La Gerente de Recursos Humanos realiza de forma semestral las revisiones en los diferentes medios de consulta relacionados con la gestión en responsabilidad social que puedan ser aplicables, así como en las comunicaciones enviadas por la Corporación.

5.3 Análisis y Evaluación de los Requisitos Legales y Otros Requisitos

5.3.1 La Gerente de Recursos Humanos analiza y evalúa el cumplimiento dentro de la organización de los diferente requisitos legales y otros requisitos que hayan sido identificados, para ello, utilizará el R03 - RS Análisis y Evaluación de los Requisitos Legales y Otros Requisitos.

5.3.2 Anualmente, se lleva a cabo la re-evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización y que ya han sido identificados con anterioridad.

5.4 Control, Comunicación y Actualización de los requisitos identificados:

5.4.1 El control de los requisitos identificados, analizados y evaluados se registra en la plataforma llamada BMS, donde se dispondrá de una base de datos con la normativa vigente y aplicable a la organización, la misma se mantiene actualizada y disponible al público en general.

5.4.2 La comunicación con las partes interesadas, se planifica según la disponibilidad de los colaboradores y se lleva a cabo mediante el registro R04 - RS Comunicación Interna y Externa, para notificar de los aspectos considerados como vinculantes y con los colaboradores directos e indirectos, en un plazo no mayor a treinta días hábiles.

Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos		Código:	R03 - RS
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

Tipo de Norma: Ley Decreto Reglamento Norma técnica Pronunciamiento de la Corte
 Otros (especifique): _____

Nombre de la Normativa: Publicado el:

Fecha de la identificación: Identificado por: Puesto:

Detalle de la normativa vinculada con la organización:

Página: _____ de _____

Punto de la normativa	Resumen de la Indicación legal	Proceso Involucrado	Acciones requeridas para cumplir con la indicación legal y comunicación	Responsable	Evaluación del Cumplimiento Legal ¹			Re-evaluación		
					C	NC	Fecha	C	NC	Fecha

Si la normativa no aplica, indique brevemente las razones:

¹ C: cumple, NC: no cumple

Competencia y toma de conciencia		Código:	PD – RS - 03
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Determinar las competencias necesarias en responsabilidad social y toma de conciencia para el personal que labora para Vitec Videocom Ltda.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal de Vitec Videocom Ltda.

3. Documentos Relacionados

- R2 - RH Registro de Capacitación (Registro del Sistema de Gestión QEHS).

4. Responsables

Gerente Recursos Humanos: es responsable de establecer e implementar las capacitaciones que sean necesarias para la gestión en responsabilidad social.

Asistente Recursos Humanos: asegurarse que los colaboradores asistan a las capacitaciones establecidas, verificar la eficacia de la formación y gestionar las capacitaciones externas que se requieran en temas de responsabilidad social. Asimismo, es responsable de almacenar, proteger y custodiar los registros de capacitación generados.

Gerencia General: es responsable de valorar la aprobación o negación de las capacitaciones externas solicitadas.

5. Definiciones

- **Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Conciencia:** ser consciente de algo, por ejemplo: la pertinencia e importancia de las actividades realizadas y su relación con la responsabilidad social.
- **QEHS:** refiere al Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

Competencia y toma de conciencia		Código:	PD – RS - 03
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

6. Descripción del Procedimiento

6.1. Establecimiento de necesidades de competencia y toma de conciencia

Para identificar las necesidades de formación, se planifica en el PG – RS- 02 Programa Competencia y Toma de Conciencia o cuando surja la necesidad de formación.

Se contempla que los colaboradores que realizan trabajos bajo el control de la organización sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al cumplimiento de la política, el logro de los objetivos de responsabilidad social y de las implicaciones de no cumplir con sus funciones y responsabilidades (adaptado de la INTE 35-01-01:2012).

Asimismo, pueden surgir campañas en distintos temas que involucren la concientización del personal en temas de responsabilidad social.

La gestión interna de las capacitaciones se llevará a cabo según se establece en el SP-RH-02 Capacitación interna y externa, proceso de los Sistemas de Gestión de QEHS.

Involucramiento de las partes interesadas		Código:	PD – RS – 04
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el involucramiento de las partes interesadas en la gestión de responsabilidad social de VITEC Videocom.

2. Alcance

Toda la comunicación que está relacionada con el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

3. Responsables

- *Gerente Recursos Humanos*: participar, consultar y gestionar sobre aspectos relacionados con el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.
- *Comité responsabilidad social*: apoyar la gestión realizada por la Gerencia de Recursos Humanos.

4. Descripción del procedimiento

4.1. Al identificar las partes interesadas se debe responder las siguientes preguntas:

4.1.1. ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?

4.1.2. ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?

4.1.3. ¿Quién es más probable que exprese sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?

4.1.4. ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso atender inquietudes similares?

4.1.5. ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?

4.1.6. ¿Quién puede afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?

Involucramiento de las partes interesadas		Código:	PD – RS – 04
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

4.1.7. ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del involucramiento?

4.1.8. ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

4.2. Una vez identificadas las partes interesadas, la Gerencia de Recursos Humanos y el Comité de Responsabilidad Social determinan las categorías de los posibles grupos de interés con base en las materias fundamentales de la Responsabilidad Social.

4.3. Aplicar el PD-RS-01 Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia para priorizar los grupos de interés y las iniciativas de responsabilidad social.

4.4. A partir de la priorización de los grupos de interés, dirigirse a estos mediante lo determinado en el PD - RS - 05 Comunicación Interna y Externa para obtener su retroalimentación con respecto a las iniciativas de responsabilidad social planeadas.

4.5. Una vez estipuladas en firme las iniciativas de responsabilidad social junto con las partes interesadas, la Gerencia de Recursos Humanos y el Comité de Responsabilidad Social definen objetivos y metas y se incluyen dentro del PG - RS - 01 Programa de Responsabilidad Social.

Comunicación interna y externa		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Definir las pautas para la comunicación interna y externa, a todos los niveles de la organización, con colaboradores o interesados en gestionar algún tema relacionado con el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

2. Alcance

Toda la comunicación que está relacionada con el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

3. Responsables

Gerente Recursos Humanos: participar, consultar y gestionar aspectos relacionados con la responsabilidad social.

Comité Responsabilidad Social: orientar en la gestión sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social.

Colaboradores: participar y consultar sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social.

4. Posibles temas de comunicación interna

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

Comunicación interna y externa		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

5. Descripción del procedimiento

5.1. Antes

5.1.1. El Gerente General es la única persona autorizada para dar declaraciones a cualquier medio de comunicación, representante comunal, de Gobierno o Corporativo.

5.1.3. Toda persona debe revisar y validar con el Gerente General la información a difundir.

5.1.4. De los siguientes medios de comunicación, seleccione el más efectivo para comunicar lo que se desea: un informe, bitácora o afiche con la información.

5.2. Durante

5.2.1 Recibir y/o difundir la información de acuerdo al canal de comunicación correspondiente.

5.3. Después

5.3.1. Verificar la eficacia de la comunicación una vez que se haya difundido la información

6. Canales de comunicación

- *Reuniones en grupo internas o externas:* La reunión surge cuando se convoca a dos o más personas para comunicar, debatir, tomar decisiones y/o acuerdos sobre cualquier aspecto del Sistema de Gestión Responsabilidad Social teniendo como evidencia de la misma el R04 – RS Comunicaciones internas y externas.
- *Publicaciones internas y externas:* Es toda aquella información que se publica y difunde para tanto a lo interno y a lo externo mediante una forma digital o impresa.
- *Circulares internas y externas:* La circular entendida como un memorando en que la Gerencia General o la Gerencia de Recursos Humanos comunican información respecto a la responsabilidad social a nivel interno o externo.
- *Pizarra:* En la pizarra del Departamento de Recursos Humanos se utilizará como medio de visualización y lectura de información relacionada con la responsabilidad social, cuya documentación será revisada por el "Gemba Walk".

Comunicación interna y externa		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	3

- *Banners*: Son elementos gráficos de información para publicitar las iniciativas de responsabilidad social.
- *Videos*: Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información referente a la responsabilidad social.
- *Encuestas*: herramienta para recabar la opinión de las partes interesadas con respecto a la gestión de la responsabilidad social.
- *Buzón de observaciones, quejas y/o sugerencias*: Es un espacio de forma física o digital en donde las partes interesadas podrían colocar observaciones, quejas y/o sugerencias.
- *Correo electrónico*: Mediante correos electrónicos entre los diferentes puestos que tienen acceso a este medio, se llevará a cabo la comunicación interna para:
 - Convocatoria a reuniones
 - Compartir conocimientos
 - Solicitudes específicas
 - Otros
- *Información en la red*: En la intranet estará disponible una plataforma llamada "BMS", donde se encuentran los documentos del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social, en versión original pero restringida a las modificaciones de los usuarios.

7. Registro de comunicaciones

La Gerente de Recursos Humanos es la persona responsable de documentar, registrar y almacenar toda comunicación pertinente y aplicable del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social, para esto se utilizará el R04 – RS Registro de Comunicación Interna y Externa.

Comunicación interna y externa		Código:	R04 - RS
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

Lugar: _____

Hora de inicio: _____

Consecutivo:

Fecha: _____

Hora de finalización: _____

1. Seleccione el tipo de actividad por la cual se elabora este registro:

Comunicación Interna: actividades desarrolladas dentro de las instalaciones de la organización con el personal o visitantes.

Comunicación Externa: actividades desarrolladas fuera de la organización, vinculadas con otras instituciones o personas externas.

2. Objetivo de la actividad:

3. Lista de Asistencia (en caso necesario, utilice el dorso de la hoja)

Nombre	Ocupación / Organización	Firma (si aplica)

4. Temas de Discusión (en caso necesario, utilice el dorso de la hoja)

5. Resultados de la Comunicación (en caso necesario, utilice el dorso de la hoja)

Acuerdo:	Responsable:	Fecha Límite:	Estado:

Manejo de conflictos y desacuerdos		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Establecer los mecanismos para aplicables para el manejo de conflictos y desacuerdos en la gestión de responsabilidad social de VITEC Videocom.

2. Alcance

Aplica para la resolución de los posibles conflictos que se puedan presentar durante la gestión de la responsabilidad social de la organización.

3. Responsables

- *Gerencia General:* brindar soporte durante la resolución de conflictos y desacuerdos que tengan que ver con la gestión en responsabilidad social.
- *Gerencia Recursos Humanos:* atender y gestionar el manejo de los posibles conflictos que se puedan presentar durante la gestión de la responsabilidad social de la organización.
- *Comité responsabilidad social:* direccionar cualquier conflicto o desacuerdo en la gestión en responsabilidad social hacia la Gerencia de Recursos Humanos.

4. Descripción del procedimiento

4.1. *Fase inicial: detección del conflicto e inicio del procedimiento*

4.1.1. Cualquier parte interesada puede notificar un conflicto o desacuerdo con la gestión en responsabilidad social mediante el R05 – RS Notificación de Conflictos o mediante la línea anónima llamada Expolink, cuyo número gratuito es el 0800 0440101.

4.1.2. La Gerencia de Recursos Humanos efectúa una primera valoración planteándose las siguientes preguntas:

- ¿La empresa está dispuesta a intervenir en el conflicto?
 - Si la respuesta es positiva es necesario esclarecer ¿para qué se va intervenir?, en términos de lo que se piensa obtener al final del conflicto.

Manejo de conflictos y desacuerdos		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	2

- Si la respuesta es negativa o el conflicto no involucra responsabilidades de VITEC Videocom, la Gerencia de Recursos Humanos le comunicará de manera escrita a quién presentó la queja, las razones por las cuales ha sido desestimado
- ¿Cuál va a ser la intervención? Sea directa o indirecta.
- ¿Qué requiere la empresa para poder enfrentar el reto?, en términos de la organización y recursos para atender el conflicto.
- ¿En qué medida se puede necesitar y aprovechar la relación con otros actores para la solución del conflicto?

4.1.3. En función de la naturaleza del problema, la Gerencia de Recursos Humanos lo escala a un nivel de mando de intervención:

4.1.3.1. Mando directo de la persona / situación en cuestión.

4.1.3.2. Si éste mando directo estuviese implicado en el conflicto interviene su responsable inmediato, y así sucesivamente.

4.1.3.3. Si en un conflicto están representados trabajadores que tienen dependencias jerárquicas diferentes, en la fase de intervención deben estar representados las distintas jefaturas.

4.2. Fase de intervención: constatar los hechos

4.2.1. La Gerente de Recursos Humanos notifica y convoca al Gerente General, representante legal de la organización, y en conjunto se revisa la información contenida en el R05 – RS Notificación de Conflictos.

4.2.2. Posteriormente se convoca y se reúne, por aparte, con las partes interesadas e involucradas en la queja con el fin de recoger su posición sobre el caso para identificar la causa del conflicto. Esto se registrará en el R06 – RS Manejo de conflictos y desacuerdos.

4.2.3. Si fuese necesario, se puede consultar con las áreas legales de la empresa.

Manejo de conflictos y desacuerdos		Código:	PD – RS - 05
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	3

4.3. Fase de resultados

4.3.1. Una vez culminada la investigación, la Gerente de Recursos Humanos emite un comunicado con las recomendaciones para el caso. En el sentido de las mismas puede:

- Reconocer como fundamentada la queja y detallar los posibles términos de una posible solución. Inclusive podría recurrirse al SP-AC-01 Acciones Correctivas Preventivas.
- Desestimar la queja y plantear las razones de esta decisión.

4.3.2. Si las partes involucradas no están de acuerdo con el resultado, se debe analizar junto con el Gerente General el seguir a las instancias superiores respectivas y aplicables.

Notificación de Conflictos / Desacuerdos		Código:	R05 – RS
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

Fecha:	# Consecutivo:
Nombre de la persona que notifica:	
Firma:	
Departamento / Empresa:	
Correo electrónico:	Teléfono:

Descripción del conflicto / desacuerdo

Manejo de Conflictos / Desacuerdos		Código:	R06 – RS
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Versión:	1
		Página:	1

Fecha:	# Consecutivo:
Nombre de la persona que notifica:	
Firma:	
Departamento / Empresa:	
Correo electrónico:	Teléfono:
Descripción general del conflicto / desacuerdo:	

Descripción del conflicto por participante	
<i>Nombre</i>	<i>Versión respecto al problema</i>
Participante 1	
Participante 2	
Participante 3	
Participante 4	

Matriz de priorización de problemas				
<i>Instrucción: cada participante debe asignar un puntaje del 1 al 3, siendo la 1 de menor importancia y 3 el mayor. Al final de la calificación se sumarán los puntajes para obtener el problema considerado como prioritario.</i>				
	<i>Problema 1</i>	<i>Problema 2</i>	<i>Problema 3</i>	<i>Problema 4</i>
Participante 1				
Participante 2				
Participante 3				
Participante 4				
Puntaje total				

Plan de manejo de conflicto				
<i>Objetivos</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos económicos</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>

Elaborado por: _____ Firma: _____ Fecha: _____
 _____ Firma: _____ Fecha: _____

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Determinar las acciones correspondientes para aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los impactos significativos de responsabilidad social aplicables a VITEC Videocom.

2. Alcance

Aplica para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas de responsabilidad social.

3. Responsables

- *Gerente Recursos Humanos*: identifica, analiza, actualiza y comunica las operaciones y acciones correspondientes para mantener funcionando adecuadamente el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.
- *Equipo Gerencial*: dar seguimiento a los indicadores y desempeño de los procesos y acciones.

4. Descripción del procedimiento

4.1. *Control de situaciones relacionadas con la responsabilidad social:*

Para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas de responsabilidad social, aparte de lo definido en el Código de Conducta, la organización define los siguientes criterios (tomados de la ISO 26000:2010) para cada una de las materias fundamentales de la responsabilidad social:

4.1.1 *Gobernanza de la organización*

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de la organización consideran:

- El desarrollo de estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.
- Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte del Equipo Gerencial.

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	2

- Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social.
- Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.
- Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.
- Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.

4.1.2 Derechos humanos

Para respetar los derechos humanos, la organización considera:

- Identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación.
- Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad en caso que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.
- 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. Esto será controlado mediante lo descrito en el proceso SP-SC-01 Selección y Evaluación de Suplidores y el proceso SP-SC-04 Compras de No Inventario.
- Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.
- Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos.
- Evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades que vayan en contra de las materias fundamentales de responsabilidad social aplicables o lo declarado en el Código de Conducta.
- Establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas.

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	3

- Hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, accionistas, clientes, partes interesadas, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto.
- Respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos.
- Asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales.
- Respetar la libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva.
- No fomentar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil y la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

4. 1.3 Prácticas laborales

Con respecto a las prácticas laborales, la organización considera:

- Mantener el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional que la empresa ha desarrollado e implementado.
- Tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;
- Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo,
- Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral;
- Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.
- Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores
- Asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas.
- Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	4

- Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional.
- Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad, conciliación de la vida familiar y laboral.
- Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.
- Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales.
- Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.
- Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.
- Cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores.
- Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.
- Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.
- Fomentar negociaciones, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.
- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
- Evaluar las prácticas laborales aplicables considerando las evaluaciones legales que se llevan a cabo anualmente, en el PDR y mediante la participación en “Great Place to Work”.

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	5

4.1.4. Medio Ambiente:

Con respecto al medio ambiente, la organización considera:

- Mantener el Sistema de Gestión en Medio Ambiente que la empresa ha desarrollado e implementado.

4.1.5. Prácticas justas de operación:

Con respecto a las prácticas justas de operación, la organización considera:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que la combatan.
- Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.
- Mantenerse alejada de cualquier tema político.
- Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes.
- Ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

4.1.5. Asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad:

Para estas materias fundamentales de la responsabilidad social, la organización se basa en lo determinado por el Código de Conducta Corporativo.

4.2. Situaciones de crisis y/o situaciones especiales

Para situaciones de crisis y/o situaciones especiales relacionadas con la gestión de la responsabilidad social y su respectiva revisión periódica, la organización contempla:

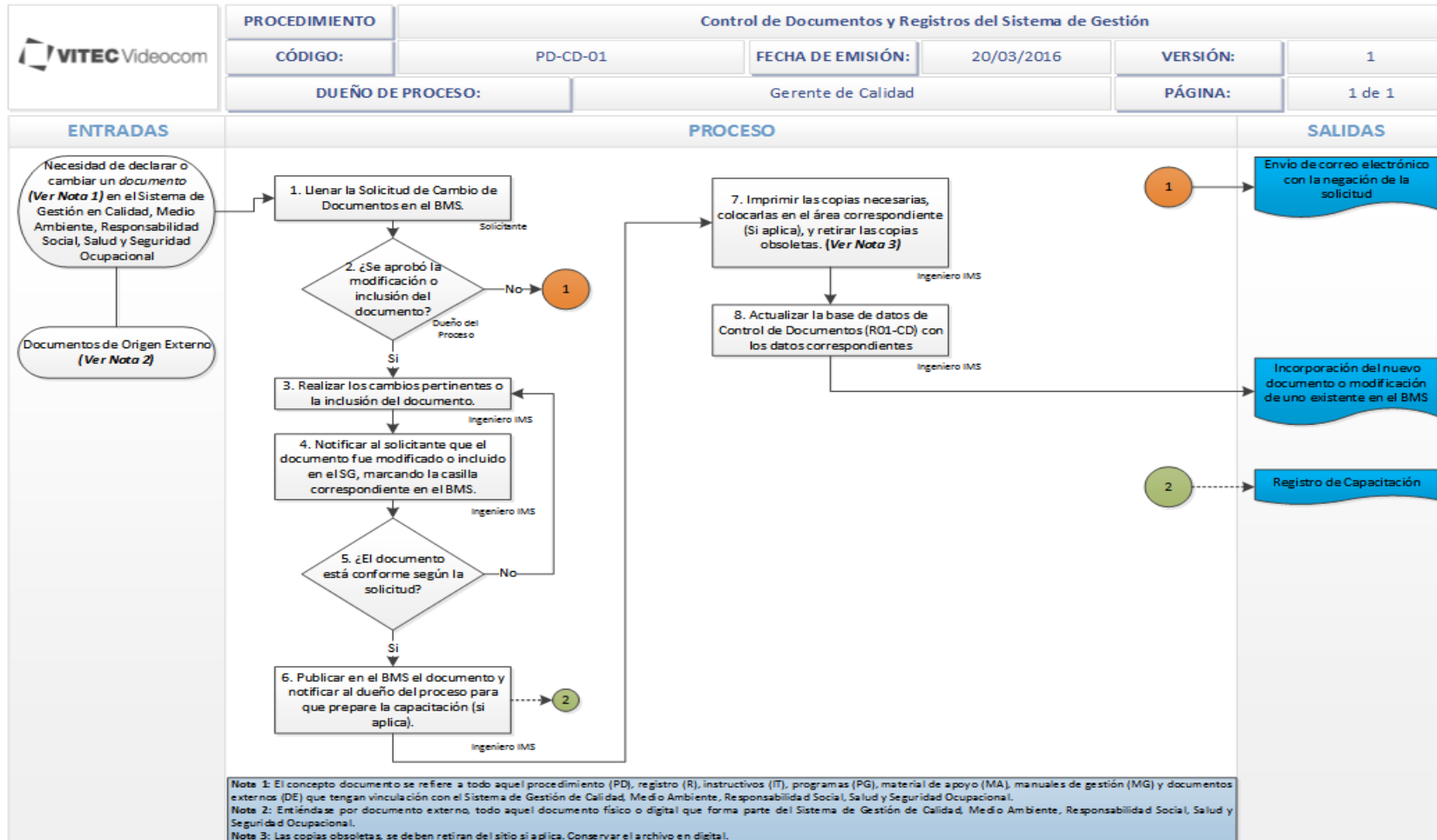
4.2.1 Los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.

4.2.2. Los procedimientos establecidos en el Plan de Continuidad del Negocio.

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	6

4.2.3. El Manual de Operaciones de la empresa de seguridad física que brinda los servicios a la organización, el cual es elaborado según el Sistema BASC (Business Alliance for Secure Commerce).

Control Operacional		Código:	PD – RS – 06
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1



Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Control de Documentos		Código:	R01 – CD
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

Área	Tipo de documento	Código del documento	Nombre del Documento	Versión	Dueño / Responsable	Elaborado por	Lugar de archivo	Vigencia	Tiempo de conservación

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Código:	PD – RS – 07
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

1. Objetivo

Determinar los mecanismos de seguimiento, análisis, medición y evaluación para las iniciativas de responsabilidad social aplicables a VITEC Videocom.

2. Alcance

Aplica a todas las iniciativas de responsabilidad social desarrolladas por la empresa.

3. Responsables

- *Gerente Recursos Humanos*: identifica, analiza, actualiza y comunica las operaciones y acciones correspondientes para mantener funcionando adecuadamente el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.
- *Equipo Gerencial*: dar seguimiento a los indicadores y desempeño de las iniciativas de responsabilidad social.

4. Descripción del Procedimiento

4.1 **Medición y seguimiento del desempeño:**

Las actividades de seguimiento y medición se controlan de la siguiente manera:

- Aplicando los principios y lineamientos fortaleciendo la cultura de mejora continua, a través de toda la organización para incentivar la gestión de la responsabilidad social.
- Mediante un “Gemba Walk” semanal del equipo gerencial para dar seguimiento a los indicadores y desempeño de las iniciativas de responsabilidad social, las cuales se publican en la pizarra del Departamento de Recursos Humanos.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Código:	PD – RS – 07
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	2

- Implementando y desarrollando continuamente proyectos de mejora continua en responsabilidad social con el pleno compromiso de la Gerencia General de asignar los recursos y el soporte necesario.
- Cuando se verifique o se reciba información de las partes interesadas, asociadas a las iniciativas de responsabilidad social, los objetivos y metas propuestos.

4.2 Revisión de los indicadores de medición y desempeño:

Los planes de acción que conduzcan a la consecución de los objetivos y las metas de responsabilidad social se revisan periódicamente para asegurar que el progreso satisfactorio se está ejecutando. Cuando se lleven a cabo las Revisiones por la Dirección se da seguimiento a:

- los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- las comunicaciones de las partes interesadas , incluidas las quejas;
- el desempeño de la responsabilidad social de la organización incluyendo el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- el estado de las acciones correctivas y preventivas; y
- el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección.
- las circunstancias de cambio incluyendo el desarrollo de requisitos legales y otros requisitos
- suscritos asociados con la responsabilidad social
- recomendaciones para mejora

Esto será registrado en el formato R1-RG Minuta Revisión por la Dirección Revisión

En caso de que algún requisito legal, objetivo o meta requiera actualización o tomar medidas correspondientes para el aseguramiento de su cumplimiento, se recurrirá al SP-AC-02 Acción Correctiva Preventiva.

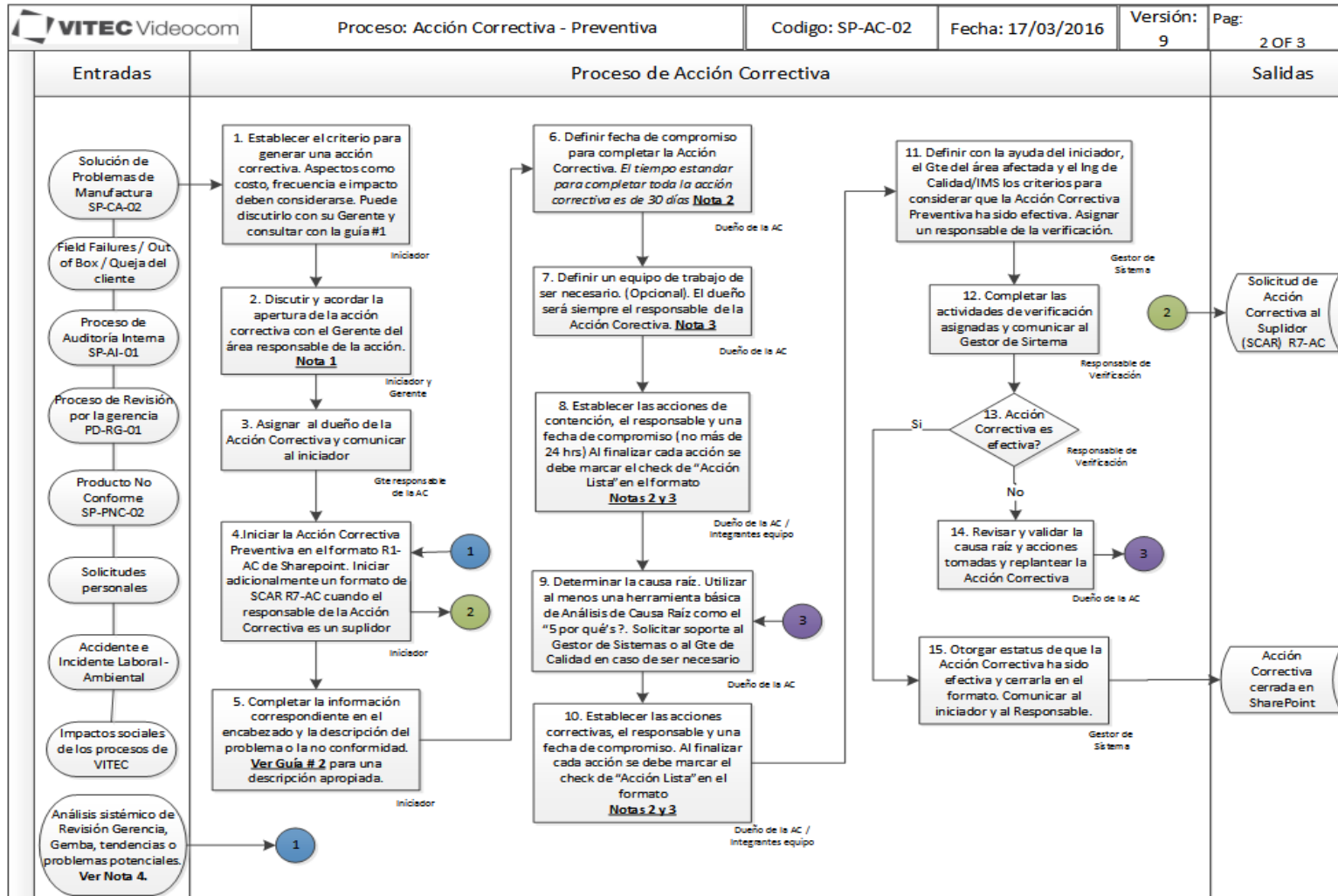


SISTEMA DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL


Acciones Correctivas Preventivas		Código:	SP – AC – 02
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	9
		Página:	1

		Ficha de Proceso			
		PROCESO DE ACCION CORRECTIVA - PREVENTIVA			
Elaborado por: Gerente de Calidad		Código: SP-AC-02	Dueño del Proceso: Gerente de Calidad		Versión: 9
Revisado por: Gerente de Calidad		Fecha: 17/03/2016		Página: 1 OF 4	
Objetivo			Alcance		
Aplicar acciones eficaces y consistentes a problemas, No conformidades y oportunidades de mejora de manera que se evite su recurrencia futura.			Aplica para problemas, No conformidades y oportunidades de mejora con causa raíz desconocida de cualquier índole dentro de la organización		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes		
-Cualquier colaborador -Suplidores -Equipo Gerencial -Equipo Auditor -Cualquier departamento -Sharepoint Field Failres/Out of Box -Clientes -Ente certificador -Partes internas / externas interesadas en Responsabilidad Social	-Hallazgos de auditoría -Quejas de clientes/Out of box/Field failures/Reporte de No conformidad -Solicitudes Personales -Resultados de revisión por la Dirección -Acciones y condiciones inseguras -Accidente/Incidente laboral o ambiental -Proceso de Solución de Problemas de Manufactura SP-CA-02 -Proceso de Auditoría Interna SP-AI-01 -Proceso de Producto No Conforme -Impactos sociales de los procesos	-Acción(es) eficaz(es) al Problema/No conformidad/Oportunidad de mejora -Formato de Acción Correctiva completo y cerrado	-Iniciador de la Acción Correctiva - Partes interesadas impactadas por la Acción Correctiva		
Indicadores			Entregables		
Porcentaje de Acciones en estatus "A tiempo".			<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de contención no deben tomar más de 24 horas en ser implementadas • Acciones correctivas deben ser efectuadas dentro de las fechas de compromiso 		
Departamentos			Documentos Relacionados		
Aplica para todos los procesos y procedimientos			SharePoint Acción Correctiva - Preventiva R1-AC		

Acciones Correctivas Preventivas		Código:	SP – AC – 02
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	9
		Página:	2



Acciones Correctivas Preventivas		Código:	SP – AC – 02
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	9
		Página:	3

	Proceso: Acción Correctiva - Preventiva	Codigo: SP-AC-02	Fecha: 17/03/2016	Versión: 9	Pag: 3 OF 3
Proceso					
<p>Nota 1: En esta etapa se puede acordar aplicar una corrección ó acción inmediata sin necesidad de iniciar una Acción Correctiva, si ambas parten concuerdan en que la causa del problema es conocida y puede ser eliminada con una acción simple de completar. Debe haber total acuerdo del iniciador y este debe quedar satisfecho con el resultado de la acción ejecutada.</p>					
<p>Nota 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tiempo estandar de cierre de la acción correctiva es de 30 días. El responsable puede modificar la fecha según los requerimientos del plan de acción, previa notificación al Gestor de Sistemas y preferiblemente no se deben hacer más de dos cambios de fecha La fecha de compromiso de las acciones de contención y correctivas, por defecto, no puede ser mayor que la fecha de compromiso de la Acción Correctiva 					
<p>Nota 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dueño de la Acción Correctiva debe coordinar con los Gerentes respectivos la selección y disponibilidad de los integrantes del equipo Cada integrante es responsable de definir las fechas de compromiso de sus acciones, de efectuarlas y de actualizarlas en el formato de Sharepoint 					
<p>Nota 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las acciones preventivas surgen como un análisis sistémico como resultado de la Revisión por la Gerencia, el Gemba Walk y cualquier otro input que identifique tendencias negativas o la existencia de un problema potencial. Estos casos serán tratados y se les dará seguimiento mediante el Sharepoint de Acciones Correctivas Preventivas 					
<p>Guía #1 para establecer criterios para iniciar Acción Correctiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidentes/accidentes de seguridad laboral con alta afectación a la salud Incidentes/accidentes de alto impacto ambiental Emergencias con alta afectación o riesgo de afectar la salud, el medio ambiente y/o a activos. No aplica para emergencias causadas de no conformidades por desastres naturales Ocurrencias de cualquier índole con cualquiera de las combinaciones del cuadrante (1) de la Matriz de Riesgo según su impacto y frecuencia. Revisar con su Gerente. Hallazgos de auditoría interna o auditorías al proveedor Reportes de No conformidad por un mismo problema, en una misma parte o en una característica en común recurrentes en dos de tres / tres de seis entregas o lotes consecutivos Impactos sociales derivados de los procesos de la empresa 					
<p>Guía # 2 para la Descripción del problema o No Conformidad : Redactar de manera precisa, concisa y clara el problema, en términos del qué, quién, cómo, cuándo, dónde y del impacto. Aportar toda referencia y/o evidencia necesaria para respaldar el problema Tales como, códigos de parte, fotos, fecha, # de lote, historial, máquina o línea, registros, etc..</p>					
<p>Matriz de Riesgo de No Conformidad</p> <p>(1) Corregir y tomar acción sobre causa física y causa raíz (2) Corregir y tomar acción sobre causa física (3) Corregir</p>					

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

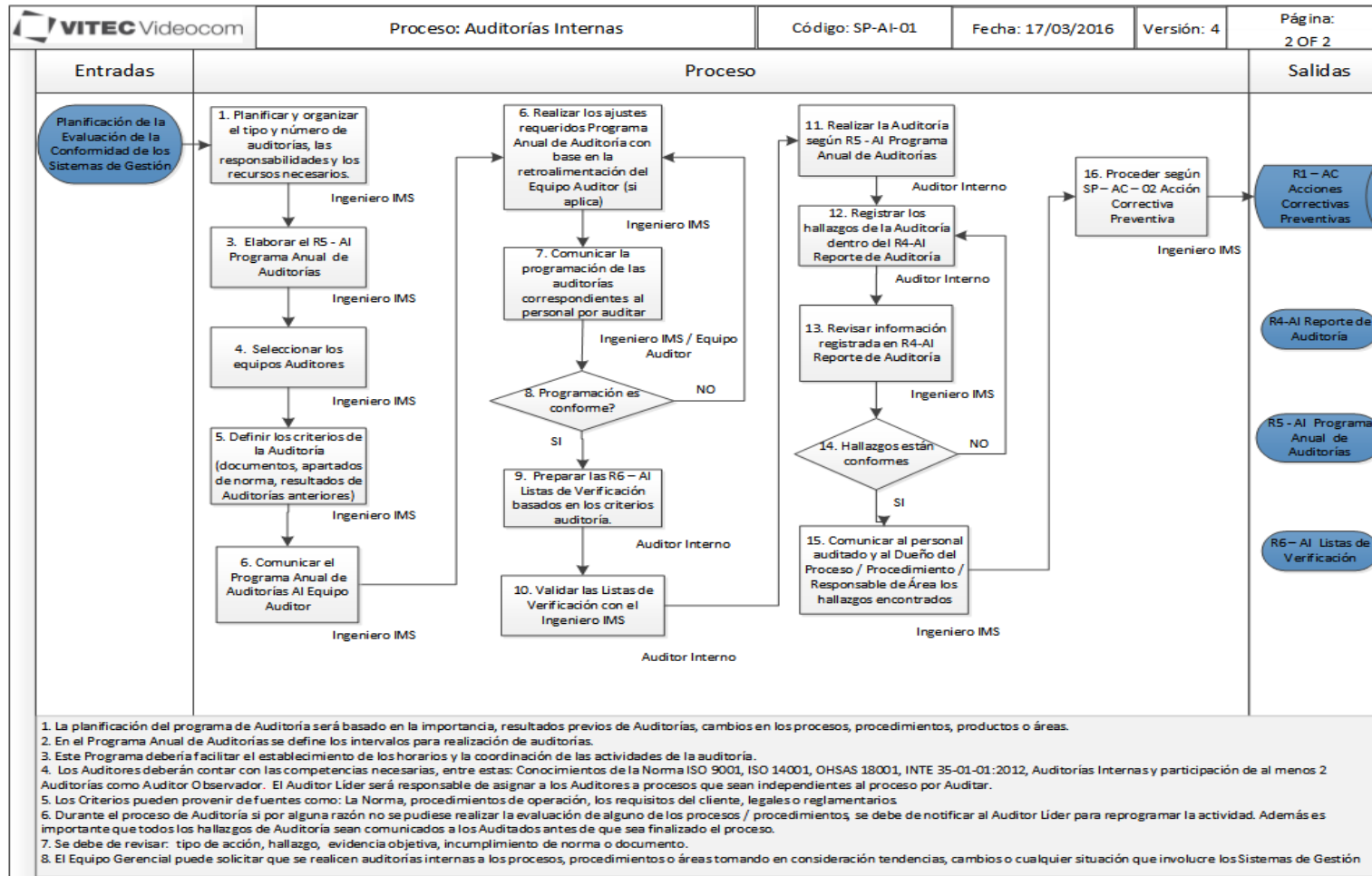


SISTEMA DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Auditorías Internas		Código:	SP – AI – 01
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	4
		Página:	1

		Ficha de Proceso			
		Proceso de Auditorías Internas			
Elaborado por: Ingeniero IMS		Código SP-AI-01	Dueño del Proceso Gerente de Calidad		Versión: 4
Revisado por: Gerente de Calidad		Fecha: 17/03/2016		Página:	1 OF 2
Objetivo			Alcance		
<p>Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías Internas con el propósito de garantizar el seguimiento y el mantenimiento de los Sistemas de Gestión de VITEC Videocom</p>			<p>Este proceso aplica desde la definición del programa anual de auditorías hasta la generación de las acciones correctivas o preventivas propuestas como consecuencia de las no conformidades encontradas en el desarrollo de las auditorías internas de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Salud y Seguridad Ocupacional</p>		
Proveedores	Entradas	Salidas	Cientes		
<ul style="list-style-type: none"> Equipo Gerencial Procesos del Sistema de Gestión Calidad Procedimientos / Áreas del Sistema de Gestión Medio Ambiente Procedimientos / Áreas del Sistema de Gestión Salud y Seguridad Ocupacional Procedimientos del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de la Evaluación de la Conformidad de los Sistemas de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> R1 – AC Acciones Correctivas Preventivas R4-AI Reporte de Auditoría R5 - AI Programa Anual de Auditorías R6 – AI Listas de Verificación 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Calidad Sistema de Gestión Medio Ambiente Sistema de Gestión Salud y Seguridad Ocupacional Sistema Gestión Responsabilidad Social 		
Indicadores			Entregables		
N.A			<ul style="list-style-type: none"> Hallazgos de No Conformidad 		
Departamentos			Documentos Relacionados		
Todos los Departamentos			<ul style="list-style-type: none"> R4-AI Reporte de Auditoría R5 - AI Programa Anual de Auditorías R6 – AI Listas de Verificación 		

Auditorías Internas		Código:	SP – AI – 01
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	4
		Página:	2



Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Auditorías Internas		Código:	R04 - AI
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	4
		Página:	1

Auditor Líder:			Fecha:		
N°	Tipo		Procedimiento	Hallazgo	Auditor
	No conformidad	Oportunidad de Mejora			

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Auditorías Internas		Código:	R05 - AI
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

Criterios de Calificación	Resultados de Auditorías Internas	Evaluaciones de Impacto social	Procesos implementados recientemente.	Revisión del comportamiento del proceso	Prioridad de la Dirección
Mínimo: 1	Última Auditoría con más de 2 No Conformidades	Cambio total hace un mes o menos	Hace 1 mes o menos	Hace mas de 12 meses	Muy Alto
2	Última Auditoría Interna con 2 No Conformidades	Cambios hace 2 meses	Hace 2 meses	Hace 9 meses	Alto
3	Última Auditoría Interna con 1 No Conformidad	Cambios hace 4 meses	Hace 4 Meses	Hace 6 Meses	Medio
4	Observaciones en la última Auditoría Interna	Cambios hace 6 meses	Hace 6 meses	Hace 3 meses	Bajo
Máximo: 5	Sin Hallazgos	No sufrió cambio	Hace mas de 6 meses	Hace 1 mes o menos	Estable

Código	Procedimiento	Calificación					Total	Frecuencia Auditoría

Rango de Calificación	Frecuencia de Auditoría
De 19 a 25	12 Meses
De 13 a 18	9 Meses
De 6 a 12	6 meses
De 1 a 5	3 meses

Auditorías Internas		Código:	R05 - AI
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	2

Bloque	Área (s) involucrada (s)	INTE 35-01-01:2012		Auditores	Periodo Auditoría			Criterios de Auditoría	Estado de Ejecución
		Código	Procedimiento		# Semana	Mes	Días		
Cambios a la Programación									
<i>Mes</i>				<i>Justificación del cambio</i>					

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Matriz Auditores Internos		Código:	R07 - AI
		Fecha de Emisión:	17/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

#	Área	Nombre	Cargo	Estatus	Auditorías Realizadas 2016							Observaciones
					Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3	Bloque 4	Bloque 5	Bloque 6	Total	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

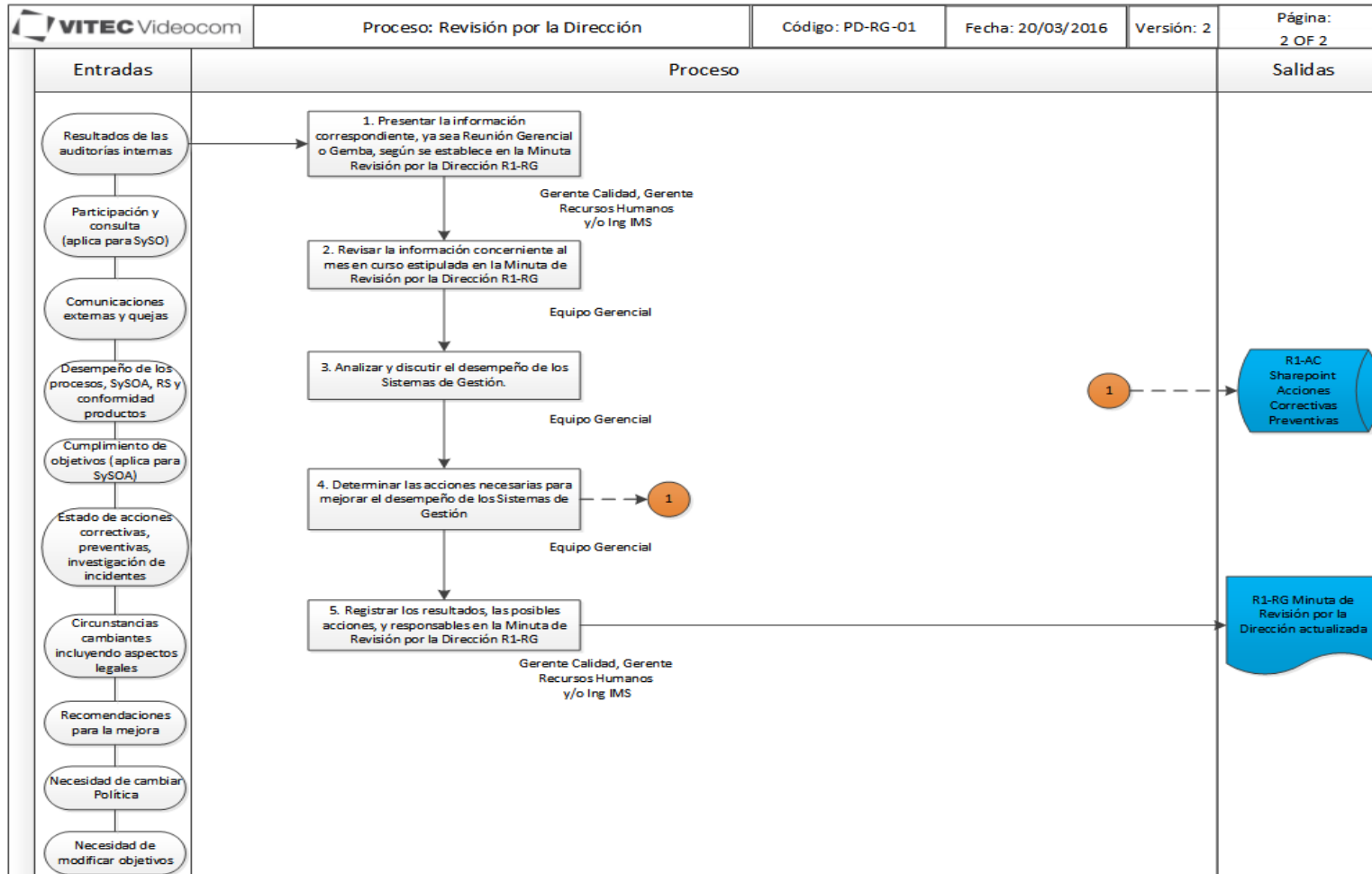


SISTEMA DE GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Revisión por la Dirección		Código:	PD – RG – 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Presidente & Director Operaciones</i>	Versión:	2
		Página:	1

		Ficha de Proceso		
		Procedimiento de Revisión por la Dirección		
Elaborado por: Ingeniero IMS		Código PD-RG-01	Dueño del Proceso Presidente & Director Operaciones	Versión: 2
Revisado: Presidente & Director Operaciones		Fecha: 20/03/2016		Página: 1 De 3
Objetivo		Alcance		
<p>Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones de los Sistemas de Gestión de VITEC Videocom Ltda por parte de la alta Dirección, y así asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia de los Sistemas de Gestión.</p>		<p>Este procedimiento aplica a todos los procesos y procedimientos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Salud y Seguridad Ocupacional de VITEC Videocom Ltda, para asegurar la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios, incluyendo políticas y objetivos.</p>		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Equipo Gerencial Equipo Auditor Requisitos legales aplicables Comunicaciones externas y clientes Procesos y procedimientos de los Sistemas de Gestión Ente Certificador 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorías internas. Comunicaciones externas y quejas. Desempeño de los procesos, SySOA, RS y conformidad productos. Estado de acciones correctivas, preventivas, investigación de incidentes. Circunstancias cambiantes incluyendo aspectos legales. Recomendaciones para la mejora. Necesidad de cambiar Políticas y objetivos. Participación y consulta Cumplimiento de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> R1-RG Minuta Revisión por la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional. 	
Indicadores		Entregables		
No Aplica		<ul style="list-style-type: none"> Acciones necesarias para mejorar el desempeño de los Sistemas de Gestión 		
Departamentos		Documentos Relacionados		
Todos los Departamentos		R1-RG Minuta Revisión por la Dirección		

Revisión por la Dirección		Código:	PD – RG – 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Presidente & Director Operaciones</i>	Versión:	2
		Página:	2



Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

Minuta Revisión por la Dirección		Código:	R01 - RG
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Presidente & Director Operaciones</i>	Versión:	2
		Página:	1

R1 RG V2 Minuta de Revisión por la Dirección

Sistema de Gestión Calidad - Seguridad - Ambiente - Responsabilidad Social

Actividad para Revisión	Elemento por Revisar	Sistema de Gestión	Entrada	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Gemba	Auditorías	Calidad	Programa Anual de Auditorías													
		SySO														
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Gemba	Participación y Consulta	SySO - Ambiente- Responsabilidad Social	Participación y Consultas recibidas													
Gemba	Comunicaciones de externos y quejas	Calidad	Retroalimentación del cliente													
		SySO	Comunicaciones recibidas de las partes interesadas													
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Gemba	Cumplimiento de objetivos	SySO	Métricas de accidentabilidad													
		Ambiente	Métricas de disposición de residuos ambientales													
		Responsabilidad Social	Métricas por definir													
Gemba	Estado de Acciones Correctivas/Preventivas/ Investigación incidentes	Calidad	Tendencias Acciones Correctivas Preventivas													
		SySO														
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Reunión Gerencial	Desempeño	Calidad	Procesos y conformidad del producto													
		SySO	Cumplimiento de objetivos													
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Reunión Gerencial	Circunstancias cambiantes incluyendo aspectos legales	Calidad	Cambios que involucren Calidad													
		SySO	Cambios que involucren SySO - Ambiente - Responsabilidad Social Informe de actualización legal													
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Reunión Gerencial	Recomendaciones para la mejora	Calidad	Reportes de oportunidades de mejora													
		SySO														
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Reunión Gerencial	Necesidad de cambiar Política	Calidad	Variación en el alcance de los SG													
		SySO														
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														
Reunión Gerencial	Necesidad de modificar Objetivos	Calidad	Variación en los requerimientos de la organización													
		SySO														
		Ambiente														
		Responsabilidad Social														

Código de Colores

Evaluación de conveniencia, adecuación y eficacia

Satisfactorio ●

Insatisfactorio ●

Hay cambios o recomendaciones?

Si ●

No ●

Participantes

Gerente General

Gerente Producción

Gerente Compras

Gerente Recursos Humano

Gerente Ingeniería

Gerente Current Engineer

Gerente Finanzas

Gerente IT

Gerente Machine Shop

Ingeniero IMS

Revisión por la Dirección		Código:	PD – RG – 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Presidente & Director Operaciones</i>	Versión:	2
		Página:	1

Item	Situación Actual / Análisis	Acciones / Decisiones	Resp	Fecha	Estatus	Recurso Asignado

Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

C. Programas de Gestión del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social

Programa Responsabilidad Social		Código:	PG – RS - 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

Objetivo General:				
Objetivos Específicos:				
Alcance (s):				
Limitante (s):				
Metas:		Rige a partir de:		Plazo:

Descripción del Programa			
<i>Actividad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>

D. Informe de Gestión en Responsabilidad Social

Informe de Responsabilidad Social		Código:	IF – RS - 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	1

“VITEC Videocom se compromete en manufacturar de forma responsable equipos para capturar imágenes excepcionales considerando los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables, un comportamiento ético, transparente y la mejora continua”

1. Tipo de Informe: Avance Anual **2. Fecha:**

2. Perfil de la organización

2.1 Sector de la actividad comercial: _____ 2.2 Cantidad de personal: _____

2.3 Productos:

3. Descripción del proceso para la selección de los impactos significativos de la organización y la forma en que han sido abordados; el proceso de identificación, priorización y el involucramiento de las partes interesadas:

Referirse al PD-RS-01 Identificación de las partes interesadas, materias fundamentales, asuntos de responsabilidad social y debida diligencia

4. Existen sanciones, multas y penalizaciones relacionadas con la responsabilidad social?

No (pase al punto 6) **Si** (especifique): _____

5. Cuáles fueron las medidas de corrección adoptadas con respecto a las sanciones, multas y penalizaciones relacionadas con la responsabilidad social?

Informe de Responsabilidad Social		Código:	IF – RS - 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	2

6. Objetivos de Responsabilidad Social:
7. Metas de Responsabilidad Social:
8. Descripción de actividades y sus respectivos resultados

<i>Actividades</i>	<i>Resultados esperados</i>	<i>Resultados alcanzados</i>

Informe de Responsabilidad Social		Código:	IF – RS - 01
		Fecha de Emisión:	20/03/2016
Realizado por: <i>Ingeniero IMS</i>	Aprobado por: <i>Gerente de Calidad</i>	Versión:	1
		Página:	3

9. Matriz para el control de indicadores

Actividad	Indicador sugerido	Criterios de éxito	Resultado	Observaciones

10. Observaciones:**11. Realizado por:**
12. Puesto:

E. Cronograma de implementación del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social

Cuadro 4. Cronograma general para la implementación del SGRS

Fase	Acciones	Duración (días)
Estudio de la propuesta del SGRS	La Gerencia Recursos Humanos revisa la propuesta del SGRS	7
	Presentación de la propuesta ante la Gerencia General para su aprobación	1
	Dotación de recursos económicos por parte de la Gerencia General para la inversión requerida	1
	Asignación de responsables dentro de la organización	1
Implementación del SGRS	Implementar los procedimientos y programas del SGRS	60
Seguimiento a la implementación del SGRS	Planeación e implementación de auditorías internas	7
Evaluación del SGRS	Inclusión de la revisión de los resultados obtenidos con la implementación del SGRS como parte de las Reuniones Gerenciales y en el Gemba Walk	1
	Valorar la opción de integrar el SGRS con el resto de SG	2
	Al año de tener implementado el SGRS, valorar la opción de iniciar el proceso de certificación del SGRS	2
Actualización del programa (cada dos años o cuando sea requerido)	Revisión anual de procedimientos y programas del SGRS.	7
	Si suceden variaciones en los procesos de la organización que involucren al SGRS, se deben realizar las adecuaciones correspondientes.	1

Fuente: Hernández J, 2016.

X. CONCLUSIONES DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

- La estructura propuesta para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social establece la base para que la gestión de la RSE se ejecute mediante una forma sistemática y normalizada a raíz de las iniciativas realizadas o propuestas en este tema por parte de la organización.
- La propuesta de estructura para un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social permite la integración de la RSE en los procesos de la organización mediante la identificación de las partes interesadas y la gestión de sus necesidades a través de los procedimientos definidos.
- La estructura propuesta para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social permite que se determinen objetivos y metas de RSE partiendo de una planificación, implementación, seguimiento y mejora continua, con base en las distintas iniciativas que se propongan y que se adapten a las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social aplicables a la organización.
- Se requiere que la Dirección mantenga el compromiso que ha tenido hasta la fecha para que la propuesta de estructura para un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social se pueda implementar en la organización y se integre en toda la empresa.

XI. RECOMENDACIONES DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

- Implementar la estructura propuesta para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social de manera que la organización pueda gestionar sus iniciativas de RSE de una forma sistemática y ordenada, controlando los costos asociados y evidenciando a las partes asociadas el impacto social derivados de sus procesos.
- En caso de que la organización incluya nuevos procesos a la operación, se recomienda que se realice un análisis de impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de estas actividades y se incluyan como controles operacionales del SGRS. En caso de suceder, se debe actualizar la propuesta según corresponda.
- Se recomienda realizar un análisis de costos de implementación para cada una de las iniciativas de RSE previo a su puesta en marcha.
- Identificar y evaluar los requisitos legales mediante la contratación de una firma de abogados, de manera que se abarque los requerimientos aplicables a la organización por parte de personal especializado en el tema.
- Considerar el aporte y la retroalimentación que las partes interesadas externas puedan brindar respecto a la gestión actual en RSE, de manera que se fortalezca la estructura propuesta para el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social.

XII. BIBLIOGRAFIA

- Libros

Thompson et al (2012). *Administración estratégica, teoría y casos*. Mc Graw Hill. México.

Ulrich K, Eppinger S. *Diseño y desarrollo de productos* (4° edición). DF, México: Editorial McGraw Hill.

- Normativa

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (2010). *INTE/ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social*.

Costa Rica.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (2012). *INTE 35-01-01:2012 Responsabilidad Social*. Costa Rica.

International Standard Organization (2011). *ISO 19011:2011: Directrices para la auditoría de sistemas de gestión*. Suiza.

- Información electrónica

Bestratén Belloví Manuel (2003). Nota técnica de prevención número 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España. Consultado el 17 noviembre 2015 desde:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_643.pdf

Bichachi, D (s.f.). *El uso de las Listas de Chequeo como herramienta para controlar la calidad*. Instituto Internacional de Estudio y Formación sobre Gobierno y Sociedad (IIEFGS). Universidad del Salvador. El Salvador. Consultado el 20 enero 2016 desde:

<http://www.salvador.edu.ar/vrid/iiefgs/trchecklist.pdf>

Cañas A (2000). *Herramientas para construir y compartir modelos de conocimiento basados en mapas conceptuales*. Revista Uniandes, Colombia. Consultado el 03 febrero 201 desde:

http://www.colombiaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-105629_archivo.pdf

Galán I (2011). Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI. Ediciones Universidad de Salamanca. España. Consultado el 28 febrero 2016 desde:

https://books.google.co.cr/books?id=NNR7hjQUJRoC&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwajruUqpvLAhVG_R4KHaT0Db84FBD0AQgZMAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social&f=false

Gómez M (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Argentina. Consultado el 02 febrero 2016 desde:

https://books.google.co.cr/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA141&dq=entrevistas+semiestructuradas&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjKvLDDp_vKAhWCPB4KHYfpB58Q6AEIKDAD#v=onepage&q=entrevistas%20semiestructuradas&f=false

Fernández R (2012). Responsabilidad social corporativa. Editorial Club Universitario. España. Consultado el 28 febrero 2016 desde

<https://books.google.co.cr/books?id=295vqLhaTioC&pg=PA284&dq=importancia+responsabilidad+social+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKveyLoJvLAhXBKx4KHYHiCYgQ6AEIRjAl#v=onepage&q=importancia%20responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Heldman K (2011). Project Management Professional Exam Study Guide. Indiana. USA. Consultado el 17 noviembre 2015 desde

http://books.google.co.cr/books?id=n4cdCYOAWt0C&pg=PT271&dq=ram+matrix&hl=es&ei=yN69TuVwxuPRAe2LsO4E&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=10&ved=0CFUQ6AEwCQ#v=onepage&q=ram%20matrix&f=false

Kornblit A (2007). Metodologías cualitativas: modelos y procedimientos de análisis. Editorial Biblos. Argentina. Consultado el 02 febrero 2016 desde: https://books.google.co.cr/books?id=cDIsgt_VA18C&pg=PA77&dq=grupo+focal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwii3vCtrvvKAhXBox4KHX06B84Q6AEIHzAB#v=onepage&q=grupo%20focal&f=false

Navarro F (2012). Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica. ESIC Editorial. España. Consultado el 28 febrero 2016 desde: <https://books.google.co.cr/books?id=LyqG6yzMNnsC&printsec=frontcover&dq=importancia+responsabilidad+social+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjiKveyLoJvLAhXBKx4KHYYHiCYgQ6AEIMTAE#v=onepage&q=importancia%20responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Ramírez José (s.f.). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Universidad Veracruzana. México. Consultado el 17 noviembre 2015 desde: <http://www.uv.mx/iiesca/revista/documents/herramienta2009-2.pdf>

Revista Ciencias Humanas (2010). *Observación*. Universidad Autónoma Madrid, España. Consultado el 17 noviembre 2015 desde: http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Observacion_trabajo.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) (2009). *Guía técnica para la elaboración de programas de capacitación*. México. Consultado el 17 noviembre 2015 desde: http://www.stps.gob.mx/DGC_STPS/PDF/Gula_capacitacion.pdf

Vilar J (2007). Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad. Fundación Confemetal. España. Consultado el 02 febrero 2016 desde: https://books.google.co.cr/books?id=qnLTI0HUb4cC&pg=PA9&dq=diagrama++afinidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=diagrama%20%20afinidad&f=false

XIII. APENDICES

1. Apéndice 1. Formato Lista de verificación sobre la gestión de responsabilidad social

I. Valores de la responsabilidad social		Si	No	NA
1	La organización tiene establecido valores inspirados en los principios fundamentales de la responsabilidad social.			
2	La organización tiene documentado valores inspirados en los principios fundamentales de la responsabilidad social.			
3	La organización tiene implementado valores inspirados en los principios fundamentales de la responsabilidad social.			
II. Contexto de la organización				
A. Alcance del Sistema de Responsabilidad Social		Si	No	NA
1	El alcance del SGRS está definido por la alta dirección			
2	El alcance permite que los límites y aplicabilidad del SGRS pueden ser claramente comunicados a las partes interesadas			
3	El alcance del SGRS incluye las direcciones físicas involucradas			
4	El alcance del SGRS incluye las unidades organizativas involucradas,			
5	El alcance del SGRS incluye las actividades involucradas			
II. Revisión inicial		Si	No	NA
1	La organización ha realizado una revisión inicial del SGRS			
2	La organización ha identificado los impactos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales			
3	Se ha llevado a cabo la revisión de todas las materias fundamentales para identificar qué asuntos le son pertinentes.			
4	La revisión de todas las materias fundamentales para identificar qué asuntos le son pertinentes se ha complementado con una evaluación de los impactos de la organización			
5	Se han revisado los requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo que la organización suscriba en materia de responsabilidad social			
6	Se han revisado las prácticas y procedimientos de gestión existentes.			
7	Se ha revisado la información disponible acerca de incidentes previos con repercusión en la responsabilidad social			
II. Responsabilidad de la Dirección				
A. Compromiso de la Dirección		Si	No	NA
1	La alta dirección demuestra su compromiso asegurando que el SGRS está alineado con la estrategia de la organización			
2	La alta dirección demuestra su compromiso integrando los requisitos del SGRS con los procesos de negocio de la organización			
3	La alta dirección demuestra su compromiso proporcionando los recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGRS			

4	La alta dirección demuestra su compromiso comunicando la importancia de la eficacia del SGRS y el cumplimiento con los requisitos del SGRS			
5	La alta dirección demuestra su compromiso garantizando que el SGRS logra los resultados previstos			
6	La alta dirección demuestra su compromiso dirigiendo y apoyando la mejora continua			
B. Política de Responsabilidad Social		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La alta dirección ha establecido una política de responsabilidad social			
2	Es adecuada a los fines de la organización			
3	Proporciona el marco para establecer objetivos de responsabilidad social			
4	Incluye un compromiso para el cumplimiento de los requisitos aplicables			
5	Incluye un compromiso de mejora continua del SGRS			
6	Es comunicada a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella			
7	Está a disposición del público			
8	Se documenta y revisa periódicamente			
C. Estructura y responsabilidad		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La alta dirección tienen definidas las responsabilidades y autoridades en el SGRS			
2	La alta dirección ha comunicado las responsabilidades y autoridades en el SGRS			
3	El personal de la organización conoce sus responsabilidades en materia de responsabilidad social			
III. Planificación				
A. Identificación de las partes interesadas		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización tiene establecido, implementado y mantiene procedimientos documentados para identificar y priorizar las partes interesadas,			
2	La organización mantiene documentado la identificación y priorización de las partes interesadas			
B. Materias fundamentales y asuntos de la Responsabilidad Social		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización considera todas las materias fundamentales de la responsabilidad social establecidas en la tabla 1 para la implementación del SGRS			
2	La organización evalúa y documenta la pertinencia y significancia de cada uno de los asuntos relacionados con dichas materias fundamentales.			
3	La identificación de los asuntos considera los intereses de las partes interesadas y la capacidad de la organización.			
C. Debida diligencia		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización identifica los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización a lo largo del ciclo de vida completo de sus proyectos o actividades.			
2	La organización determina la significancia de los impactos negativos reales y			

	potenciales de carácter social, ambiental y económico.			
3	La organización prioriza los impactos negativos significativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos			
4	La organización toma en cuenta su contexto interno y externo al identificar y valorar estos impactos negativos			
5	La organización mantiene esta información actualizada y documentada			
D. Requisitos legales y otros requisitos		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos documentados para identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con la responsabilidad social			
E. Objetivos, metas y programas de responsabilidad social		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, documenta, implementa y mantiene objetivos y metas de responsabilidad social			
2	La organización establece, implementa y mantiene un programa de responsabilidad social para alcanzar sus objetivos y metas			
IV. Implementación y operación				
A. Competencias y toma de conciencia		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización determina la competencia necesaria, formación u otras acciones para satisfacer las necesidades y toma de conciencia en responsabilidad social			
B. Involucramiento de las partes interesadas		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para el involucramiento de las partes interesadas.			
C. Comunicaciones		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para definir lo que, a quién, cómo y cuando va a comunicar aspectos relacionadas con responsabilidad social			
2	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para el recibo, documentación y respuesta oportuna a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas			
3	La organización elabora, publica y divulga periódicamente un informe de responsabilidad social.			
D. Manejo de conflictos y desacuerdos		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para el manejo de los conflictos o desacuerdos con las partes interesadas			
E. Información documentada		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La información documentada requerida por el SGRS es controlada			
2	Cuando se crea y actualiza información documentada se asegura la identificación y descripción apropiados, formato, revisión y aprobación			
3	La información documentada de origen externo es identificada y controlada			
V. Evaluación del desempeño				

<i>A. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización determina lo que requiere seguimiento y medición			
2	La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, cuando sea aplicable, para asegurar la validez de los resultados.			
3	La organización determina cuando deben ser llevados a cabo el seguimiento y la medición			
4	La organización determina cuando deben ser analizados y evaluados los resultados de seguimiento y medición			
5	La organización mantiene información documentada apropiada, como evidencia de los resultados.			
6	La organización evalúa su desempeño en responsabilidad social y la eficacia del SGRS			
<i>B. Evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos</i>		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.			
2	La organización evalúa el cumplimiento de otros requisitos que suscriba			
3	La organización mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas			
<i>C. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</i>		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas			
<i>D. Auditoría interna</i>		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La organización define un procedimiento documentado para el desarrollo de las auditorías internas			
2	La organización planifica un programa de auditorías			
<i>E. Revisión por la Dirección</i>		<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
1	La alta dirección revisa el SGRS de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas			
2	Estas revisiones incluyen los elementos de entrada determinados para la verificación del desempeño del SGRS			
3	Se conservan registros de las revisiones por la dirección			

Fuente: Hernández J, 2016

2. Apéndice 2. Formato Matriz FODA

Matriz FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS

Fuente: Hernández J, 2016

3. Apéndice 3. Formato entrevistas semi – estructuradas

Entrevista semi estructurada	
Pregunta 1:	R/
Pregunta 2:	R/
Pregunta 3:	R/
Pregunta 4:	R/
Pregunta 5:	R/
Pregunta 6:	R/
Pregunta 7:	R/
Pregunta 8:	R/
Pregunta 9:	R/
Pregunta 10:	R/

Fuente: Hernández J, 2016

4. Apéndice 4. Formato Matriz identificación requisitos legales

Enfoques Corporativos de RSE	Legislación / Otros Requisitos	Descripción
Eícas de Negocio	Constitución Política	Artículos relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos
	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Contrato de Trabajo	Establece las reglamentaciones aplicables a los empleados de la organización
	Convención de Naciones Unidas contra la corrupción	Cada Estado de conformidad con los principios fundamentales de su derecho interno, adoptará medidas para prevenir la corrupción y mejorar las normas contables y de auditoría en el sector privado, así como, cuando proceda, prever sanciones civiles, administrativas o penales eficaces, proporcionadas y disuasivas en caso de incumplimiento de esas medidas.
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
Medio Ambiente	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Legislación ambiental relacionada con: - Abastecimiento de Agua - Aguas Pluviales - Aguas Residuales - Contaminación Atmosférica - Energía - Productos Químicos - Residuos	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
Empleados	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Código de Trabajo	El Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo
	Contrato de Trabajo	Establece las reglamentaciones aplicables a los empleados de la organización
	Código Penal de Costa Rica	La ley penal costarricense se aplicará a quien cometa un hecho punible en el territorio de la República, salvo las excepciones establecidas en los tratados, convenios y reglas internacionales aceptados por Costa Rica.
	Requisitos de Operación relacionado con: - Constitución Política - Ley General de Salud - Reglamento General para permisos de funcionamiento - Código Municipal - Reglamento Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos
Requisitos de Salud Ocupacional relacionado con: - Derecho al trabajo - Patronos - Trabajadores - Seguros del trabajador - Comisiones y Departamentos - Plan Salud Ocupacional - Prevención de Enfermedades - Relación Obrero Patronal - Trabajadoras Embarazadas - Prácticas Discriminatorias - Hostigamiento Sexual - Ergonomía - Higiene Ocupacional - Seguridad Ocupacional - Emergencias - Centro de Alimentación - Consultorio médico	Según se identifica en la Plataforma de Requisitos Legales con que cuenta la empresa, elaborada por la firma de Abogados Asesoría Nairí, así como en los resultados de la evaluación legal realizada por ellos	
Donaciones a la Comunidad	Código de Conducta	El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias
	Ley N° 7092 Impuesto sobre la Renta y sus reformas	Las donaciones pueden ser deducidas como gasto del impuesto sobre la renta, siempre y cuando se realicen a instituciones autorizadas por la ley. Dichos gastos deben estar debidamente comprobados.

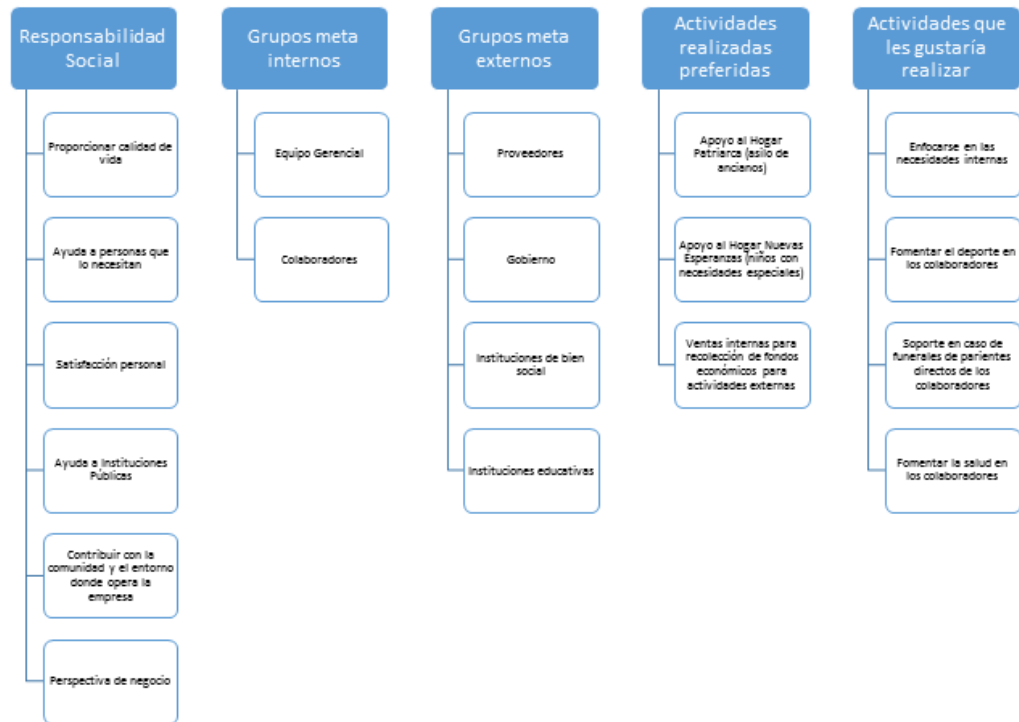
Fuente: Hernández J, 2016

5. Apéndice 5. Formato Grupo Focal

Grupo Focal	
Actividad 1:	
Resultado:	
Actividad 2:	
Resultado:	
Actividad 3:	
Resultado:	
Actividad 4:	
Resultado:	
Actividad 5:	
Resultado:	
Actividad 6:	
Resultado:	
Actividad 7:	
Resultado:	
Actividad 8:	
Resultado:	
Actividad 9:	
Resultado:	
Actividad 10:	
Resultado:	

Fuente: Hernández J, 2016

6. Apéndice 6. Formato Diagrama Afinidad




Fuente: Hernández J, 2016

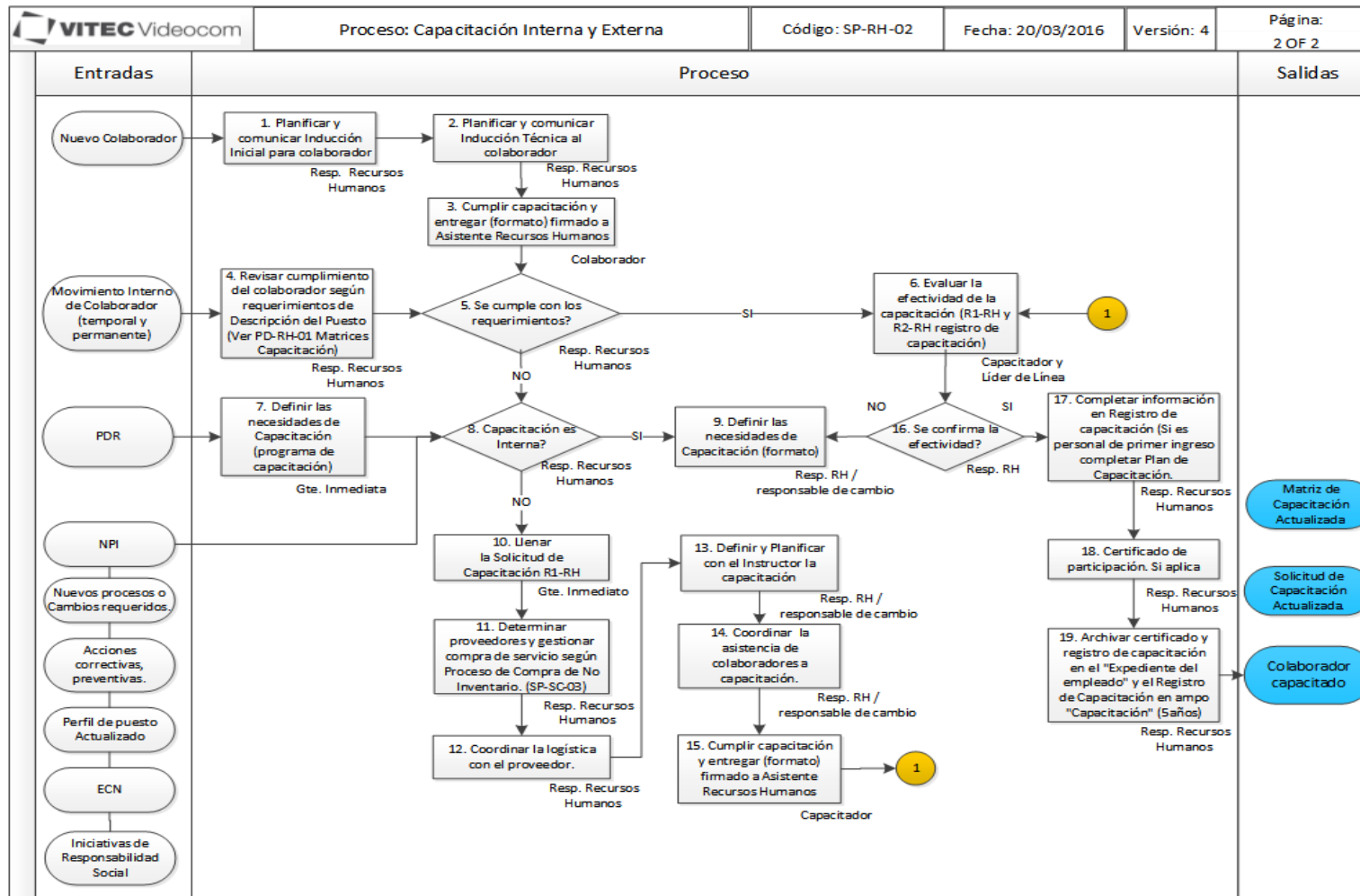
7. Apéndice 7. Formato Matriz Stakeholders

Iniciativas realizadas	Grupos Meta Internos		Grupos Meta Externos			
	Equipo Gerencial	Colaboradores	Proveedores	Gobierno	Instituciones Bien Social	Instituciones Educativas
Certificación en la Norma ISO 14001 Medio Ambiente	X	X	O	O	O	O
Certificación continua en la Norma ISO 9001 Gestión de la Calidad	X	O	X	O	O	O
Campaña mensual de reciclaje para empleados	O	X	X	O	O	O
Reciclaje de materiales como parte del proceso productivo	X	O	X	X	O	O
Implementación de acciones para reducir el consumo energético	X	O	X	X	O	O
Implementación de acciones para reducir el consumo de agua	X	O	O	X	O	O
El cambio de PC se ha realizado de forma que el 90% sea certificada bajo el estándar "Energy Star"	X	O	X	X	O	O
Donación de árboles nativos a cada uno de los empleados en conmemoración del Día de la Tierra	O	X	O	X	O	O
Proyecto de localización de materiales en CR para reducir costos y emisiones ambientales	X	O	X	O	O	O
Certificación en la Norma OHSAS 18001 Salud y Seguridad Ocupacional	X	X	X	X	O	O
Conmemoración de 1 año sin accidentes con tiempo perdido	X	X	O	O	O	O
Capacitación para el desarrollo de habilidades femeninas al grupo de colaboradoras	O	X	O	O	O	O
Localización de plantas naturales en los diferentes Departamentos	O	O	O	O	O	O
V Edición de la Semana de la Salud, Seguridad Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad	X	X	O	O	O	O
Promoción de estilos de vida saludables	X	X	O	X	O	O
Implementación de Consultorio Dental dentro de la empresa	O	X	X	O	O	O
Capacitación en la Metodología STOP para el control de acciones inseguras y toma de conciencia en seguridad ocupacional	O	X	O	O	O	O
Celebración de los 30 años de la organización en Costa Rica	X	X	X	X	O	O
Promoción del ejercicio mediante el Campeonato Interno de Fútbol	O	X	O	O	O	O
Creación del sitio para computadoras de acceso libre llamado Vitec@Café	O	X	O	O	O	O
Participación del Programa "Great Place to Work"	X	O	O	O	O	O
Desayuno navideño	X	O	O	O	O	O
Campaña anual de vacunación contra la gripe	O	X	O	O	O	O
Patrocinio del Kinder ubicado en el Parque Industrial	O	O	O	X	O	X
Patrocinio de la Cruz Roja de Cartago	O	O	O	O	X	O
Donación de una silla de ruedas a una persona de la comunidad donde vive uno de los empleados	O	O	O	O	X	O
Sesiones de voluntariado en un Asilo de Ancianos	O	O	O	O	X	O
Programa de desarrollo de suplidores	X	O	X	O	O	O
Donación de herramientas a Colegios Técnicos	O	O	O	O	O	X
Patrocinio de una caminata para recaudar fondos para financiar mamografías	O	O	O	O	X	O
Dos Campañas de donación de sangre	O	O	O	O	X	O
Campaña de donación de cabello para Fundación que apoya pacientes con cáncer de mama	O	O	O	O	X	O
Participación en foros para compartir experiencias relacionadas con el desarrollo de suplidores	O	O	X	X	O	O
Creación del equipo de atletismo llamado Vitec Runner's	O	X	O	O	O	O
Patrocinio de la Semana Británica en conjunto con la Embajada Británica	O	O	O	X	O	O
Actualización del Código de Conducta	X	O	O	O	O	O
Línea de denuncias anónimas llamada Expolink	X	X	O	O	O	O
Introducción de nuevos productos y maquinaria	X	X	X	O	O	O
Posibilidad de participación de empleados como accionistas de la Corporación	O	X	O	O	O	O
Incremento de la participación femenina a nivel operativo y administrativo	O	X	O	O	O	O
Encadenamiento productivo continuo desde el 2001	X	O	X	O	O	O
Transferencia tecnológica hacia proveedores	X	O	X	O	O	O
Contratación de personal residentes en la zona	O	X	O	X	O	O
Participación en proyectos nacionales de mejoramiento de políticas públicas	X	O	O	X	O	O
Postura neutral en materia política	X	O	O	X	O	O
Cantidad de iniciativas aplicables	22	20	14	14	6	2

Fuente: Hernández J, 2016

9. Apéndice 9. Proceso de Capacitación del Sistema de Gestión QEHS

		Ficha de Proceso			
		Proceso de Capacitación Interna y Externa			
Elaborado por: Ingeniero IMS		Código SP-RH-02	Dueño del Proceso Gerente de Recursos Humanos		Versión: 4
Revisado por: Gerente de Recursos Humanos		Fecha: 20/03/2016		Página: 1 de 2	
Objetivo			Alcance		
Proporcionar a la organización colaboradores calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de su trabajo.			El proceso esta diseñado para asegurar las necesidades de capacitación de todos los procesos de la empresa, ya sea, personal nuevo, regular o que haya sido reubicado y/o promovido dentro de la organización.		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborador Movimiento Interno de Colaborador (temporal y permanente) PDR NPI Nuevos procesos o Cambios requeridos Acciones correctivas, preventivas Perfil de puesto Actualizado ECN Iniciativas de responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Capacitación Actualizada Solicitud de Capacitación Actualizada. Colaborador capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la empresa 		
Indicadores			Entregables		
Ejecución del Plan de Capacitación anual Evaluaciones de Efectividad de la Capacitación			<ul style="list-style-type: none"> Personal Competente 		
Departamentos			Documentos Relacionados		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los Departamentos de la empresa 			Solicitud de Capacitación R1-RH Programa Anual de Capacitación		



Fuente: Sistema Gestión QEHS Vitec Videocom, adaptado por Hernández J, 2016.

XIV. ANEXOS



Código de **Conducta**



Una guía sobre nuestro modo de trabajar

Septiembre 2015

Carta de Stephen Bird, Director Ejecutivo del Grupo

Estimado colega:

El éxito de largo plazo de The Vitec Group depende de nuestra capacidad de mantener nuestra reputación y la confianza de los clientes, los organismos reguladores, los inversores y otras partes interesadas en todos los lugares donde operamos. El Directorio y yo hemos asumido un compromiso firme con los más altos estándares éticos.

Nuestro Código de conducta (o el “Código”) establece las formas y las conductas que debemos seguir, y nos compromete a observar los más elevados estándares éticos de integridad en toda nuestra vida laboral.

Se aplica a todos los empleados y empresas de Vitec, y esperamos que nuestros clientes, proveedores y socios comerciales observen estándares compatibles con los nuestros.

Se espera que los empleados usen el sentido común para fomentar las buenas prácticas de conformidad con nuestro compromiso con los elevados estándares de integridad, y que eviten las prácticas indebidas.

Toda persona que infrinja nuestro Código podrá estar sujeta a medidas disciplinarias, que pueden incluir hasta el despido. Si en algún momento cree que se han infringido sus principios, debe cuestionar esta conducta o informar sus inquietudes a través de los canales apropiados. En la página 27, se presenta información más detallada sobre cómo informar sus inquietudes.

Todos somos responsables de la implementación de nuestro Código. Por favor, lea detenidamente el Código para comprenderlo y comprometerse a aplicarlo a todas sus acciones y actividades de negocios.

Stephen Bird
Director Ejecutivo del Grupo The Vitec Group plc

Índice

Acerca del Código de conducta	4
Nuestro compromiso - La mentalidad Vitec A quién se aplica el Código	
Nuestros empleados	5
Conducta Diversidad	
Salud y seguridad	
Integridad en los negocios	8
Sobornos	
Pagos de facilitación Fraude	
Obsequios, invitaciones y hospitalidad Competencia justa	
Libros y registros Confidencialidad y privacidad Propiedad intelectual	
Conflictos de intereses personales	
Información privilegiada y operaciones con acciones Uso de los bienes de Vitec	
Comunicación electrónica Medios sociales	
Gastos	
Socios comerciales	
En la comunidad	25
Sostenibilidad ambiental Neutralidad política Representación pública Donaciones benéficas y patrocinios	
Denuncia de infracciones o inquietudes	27



Acerca del Código de conducta

Nuestro compromiso - La mentalidad Vitec

Nuestro propósito es ofrecer productos y servicios esenciales que respalden la captura y el intercambio de imágenes excepcionales.

Nuestro compromiso se basa en un conjunto de valores centrales que integran la Mentalidad Vitec:

Excelencia de productos: todo lo que hacemos es excepcional

Soluciones creativas: siempre estamos buscando estar a la vanguardia

Integridad: lo que se ve es lo que hay

Enfoque en el cliente: sin nuestros clientes, no somos nada

Colaboración: trabajamos mejor cuando lo hacemos juntos

Nuestra Mentalidad impulsa todas nuestras decisiones de negocios y se ve plasmada en nuestro Código, que detalla cómo debemos realizar nuestras operaciones de negocios.

A quién se aplica el Código

El Código se aplica a todos los empleados, contratistas y subcontratistas que trabajan en todas nuestras divisiones, empresas y subsidiarias. Esperamos que nuestros clientes, proveedores y demás partes interesadas con las que interactuamos lo cumplan o sigan estándares equivalentes a éste.

Los empleados encargados de supervisar o dirigir a otros tienen las responsabilidades adicionales de asegurar que:

El Código se suministra, se comprende y se cumple a todos los niveles, incluidos los empleados a cargo, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas

Su conducta establece un ejemplo de las conductas detalladas en el Código

Se responde correctamente al asesoramiento y las consultas realizadas por el personal a su cargo o bajo su supervisión

No se formularán críticas ni aplicarán sanciones a ningún empleado por pérdida de negocios generada en cumplimiento de nuestro Código, ni a nadie que haga una denuncia de buena fe, incluso si esta resulta ser falsa luego de una investigación más detallada. No obstante, las infracciones se toman muy en serio y aquellos empleados que no cumplan

el Código podrán estar sujetos a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.



Si desea más información acerca de la aplicación de nuestro Código o si tiene alguna duda sobre algún aspecto de éste, comuníquese con su gerente de línea, con el director general de la unidad de negocios, el CEO de la división o el Secretario Corporativo del Grupo.

En la página 27 se detallan las pautas sobre cómo denunciar las infracciones al Código.

Nuestros empleados

Asumimos el compromiso de brindar un trato justo a nuestros empleados. Puede esperar una remuneración competitiva

por hacer su trabajo, al igual que recompensas especiales por trabajo o desempeño extraordinarios. Invertiremos en su desarrollo laboral a través de la capacitación apropiada, y procuraremos ofrecer empleo estable en las comunidades donde tenemos actividades.

Reconocemos la importancia del equilibrio entre la vida personal y la laboral, y algunas unidades de negocios ofrecen un acuerdo de trabajo flexible que les permite a los empleados lograr un equilibrio entre su trabajo y sus otras prioridades.

De conformidad con nuestro compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, respaldamos y respetamos los derechos laborales de reconocimiento internacional, incluida la libertad de asociación, el evitar la discriminación, la abolición del trabajo forzado e infantil y la legislación destinada a combatir la esclavitud. No apoyamos el trabajo forzado e infantil, y esperamos el mismo compromiso de parte de nuestros proveedores.

Cumplimos con la carta y el espíritu de las leyes locales e internacionales. Reconocemos las inquietudes relacionadas con la seguridad en los países en los que vivimos y trabajamos, y respetamos todas las restricciones a la exportación y el comercio.

Conducta

Su conducta en el trabajo debe ser respetuosa y reflejar nuestra Mentalidad. Debe evitar toda conducta que pueda percibirse como ofensiva, cuestionable, de hostigamiento o irrespetuosa hacia otros empleados, proveedores, clientes y cualquier otra persona con la que interactuemos. El hostigamiento, la conducta abusiva, el acoso sexual o la discriminación por razones de raza, género, origen étnico, sexo o religión es una conducta inaceptable, que generará medidas disciplinarias.



Diversidad

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades en todas nuestras prácticas de empleo, procedimientos y políticas. Cuando contratamos a alguien, seleccionamos al mejor postulante independientemente de la edad, la raza, el origen nacional, el estado de discapacidad, la religión, el género, la preferencia sexual o la afiliación o no a sindicatos. Seguimos los mismos estándares al seleccionar a los proveedores y demás socios comerciales.

Operamos globalmente y reconocemos las diferencias culturales que pueden existir en los países en los que hacemos negocios.

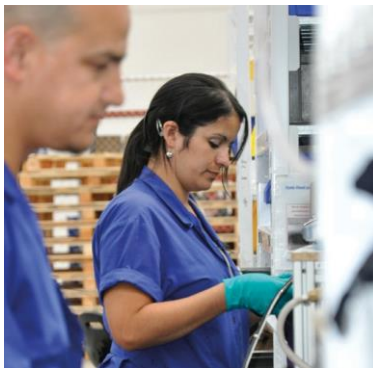
Salud y seguridad

Asumimos el compromiso de garantizar la seguridad, la salud y el bienestar de todos nuestros empleados y contratistas,

al igual que el de las demás personas que pueden verse afectadas por nuestras actividades. Cumplimos con toda la legislación pertinente y con los códigos de prácticas relativas a la salud y la seguridad en el trabajo.

Todas nuestras unidades de negocios tienen la obligación de ofrecer un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros empleados. Se deben adoptar las precauciones adecuadas a fin de reducir los riesgos de los peligros que pueden surgir en el lugar de trabajo y brindar un ambiente de trabajo seguro.

En nuestro sitio web se encuentra disponible nuestra Política de salud y seguridad. Esta política define las pautas destinadas a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, además de brindar lineamientos para el control adecuado de los riesgos de salud y seguridad derivados de las actividades laborales. Se espera que todos los empleados y contratistas se cuiden razonablemente, al igual que a sus colegas y a las demás personas que puedan verse afectadas por sus actos, y que sigan nuestra Política de salud y seguridad.





Integridad en los negocios

Sobornos

No toleramos los sobornos ni la corrupción de cualquier tipo, ya sea el ofrecimiento o la recepción de sobornos, pagos indebidos o comisiones ilegales, ya sea en forma directa o indirecta. Esto incluye la prohibición de los “pagos de facilitación” o pequeños sobornos que se pagan para facilitar acciones de rutina del gobierno, lo que se aplica tanto a nuestras relaciones con

los funcionarios de gobierno como a los tratos con clientes y proveedores de empresas del sector privado.

Observamos todas las leyes anticorrupción de los países en los que tenemos actividades. Existen diversas sanciones por infringir las leyes anticorrupción, incluidas condenas a prisión y/o multas ilimitadas para las personas físicas, además de multas multimillonarias para las empresas.

Algunas definiciones simples:

El soborno se produce cuando se ofrece, paga, busca o acepta un pago, regalo o favor con el objetivo de influir en forma inadecuada en un resultado de negocios. Un soborno puede ser un pago en efectivo, un regalo en especie o algún otro favor, como una oferta de empleo a un familiar de la persona sobornada. Ninguno de estos ofrecimientos resulta aceptable.

Las comisiones ilegales surgen cuando los proveedores o prestadores de servicios pagan parte de sus honorarios a las personas que adjudican el contrato.

Nosotros no ofrecemos ni aceptamos comisiones ilegales en ninguna circunstancia.

El soborno indirecto tiene lugar cuando alguien paga un soborno a través de un tercero. Por ejemplo, si una empresa contrata a un agente comercial para que la ayude a obtener un contrato, y el agente pasa parte de la comisión en concepto de soborno. No toleramos este tipo de práctica.

Pregunta: ¿Es aceptable dar una caja de vino costoso a un cliente como parte de la licitación de un contrato?

Respuesta: No. Esto es un soborno, además de un claro intento de obtener un contrato a través de un regalo de valor considerable.



Pregunta: ¿Es aceptable que los agentes de Vitec paguen sobornos o comisiones ilegales, ya que no son empleados de Vitec?

Respuesta: No. Los agentes están vinculados con Vitec y tienen las mismas obligaciones en virtud de las leyes anti soborno.

Pagos de facilitación

Los pagos de facilitación son pequeños sobornos que se realizan para acelerar las transacciones de rutina a los que el pagador ya tiene derecho, a veces también conocidos como “dinero de agilización” o “dádivas”. Por ejemplo, los pagos que se realizan a un funcionario de aduanas para acelerar el ingreso de mercadería importada o los pagos a funcionarios con el objetivo de obtener rápidamente una visa de viaje son pagos de facilitación.

No se deben hacer pagos de facilitación salvo que su seguridad personal esté en riesgo. En todas las circunstancias, se debe informar la exigencia de un pago de facilitación al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo.

Quizás pueda reducir el riesgo de exigencias de estos pagos a través de la planificación cuidadosa y la buena comunicación:

Asegúrese de difundir ampliamente nuestra política de cero tolerancia con respecto a los pagos de facilitación, en especial entre los clientes, los proveedores y los funcionarios que de otra manera puedan sentir la tentación de hacer tales exigencias.

Siempre trate con cortesía a los funcionarios de gobierno. Si los trata bien, es más probable que reciba el mismo trato.

Planifique con antelación. Si los funcionarios saben que está apurado, quizás traten de aprovechar la situación y exijan un soborno para actuar sin demora.

En caso de duda, consulte al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo.

Pregunta: ¿Puedo pagar una pequeña “tasa” para que los documentos de una licencia de exportación se tramiten más rápidamente?

Respuesta: Ese pago sería un pago de facilitación. Debe planificar las solicitudes de manera de evitar este tipo de demora.



Fraude

Nuestro objetivo es erradicar el fraude en toda la empresa y hemos implementado una cantidad de controles internos para prevenirlo. Si sospecha la existencia de fraude, usted tiene la responsabilidad de denunciarlo de inmediato a su gerente de línea, al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo. Si desea mantenerse en el anonimato, o si existen conflictos de intereses percibidos o reales, también puede llamar a EXPOLINK, donde se investigará el asunto, y se adoptarán las medidas apropiadas para erradicar la causa. Para más información sobre EXPOLINK, consulte la página 27.

Obsequios, invitaciones y hospitalidad

Los obsequios, invitaciones y hospitalidad razonables resultan aceptables en el curso de generar buenos vínculos con los clientes y proveedores. Un almuerzo o cena de negocios, o un obsequio estacional de bajo valor pueden ser razonables.

Queda prohibido el intercambio de obsequios u otros beneficios que puedan afectar la imparcialidad de alguna de las partes, influir en una decisión de negocios o conducir al cumplimiento inadecuado de una obligación oficial. Si el

obsequio parece poner en obligación a alguna de las partes, entonces no resulta aceptable.

No se pueden ofrecer o aceptar regalos, gratificaciones o invitaciones que superen un valor de £100 (o el equivalente en moneda local) sin la aprobación anticipada por escrito de su gerente de línea.

La frecuencia de presentación de obsequios también se debe tener en cuenta. Incluso un obsequio de bajo valor pero otorgado o recibido con frecuencia podría considerarse una influencia indebida y no resultaría aceptable.

Recuerde que incluso generar la apariencia de una conducta indebida puede generar un daño significativo. Utilice su criterio y consulte siempre que sea necesario.

Aceptable en la mayoría de las circunstancias:

Pequeños obsequios promocionales; por ejemplo, artículos marcados con el logotipo de la empresa.

Pequeños obsequios estacionales, como una botella de vino poco costosa, en Navidad u otras épocas festivas.

Una comida ocasional en un restaurante con precio razonable.

Una invitación a un evento de hospitalidad corporativo, como un día de golf o un evento deportivo.



Nunca es aceptable:

Cualquier cosa ilegal.

Efectivo o equivalentes de efectivo, como vouchers, cheques de viajero o acciones, independientemente del monto en cuestión.

Todo lo que se ofrezca a alguien que está a punto de tomar una decisión comercial con relación a Vitec; por ejemplo, la adjudicación de un contrato.

Todo lo que pudiera generar vergüenza o daño a la reputación para usted o para Vitec si se informara públicamente ya sea a nivel local o internacional.

Todo lo que sea indecente o con orientación sexual que pueda dañar nuestra reputación.

Todo lo que contradiga las propias reglas del destinatario.

Se debe tener en cuenta que, en muchos países, los mismos funcionarios de gobierno están sujetos a reglamentaciones especialmente estrictas.

Su gerente de línea debe otorgar su autorización antes de ofrecer o aceptar:

Gastos de viajes de larga distancia

La inclusión de socios en los eventos de hospitalidad corporativos

Invitaciones a eventos culturales o deportivos especialmente costosos, como la final de una Copa Mundial

Obsequios en ocasiones personales especiales, como una boda

Consideraciones especiales para los funcionarios de gobierno

Se deben adoptar precauciones especiales al lidiar con funcionarios de gobierno, porque sus propias reglamentaciones suelen ser particularmente estrictas, y porque sobornar u ofrecer prácticas corruptas a un funcionario de gobierno representa un delito grave. No se pueden ofrecer obsequios o realizar invitaciones a funcionarios de gobierno o a sus familias, ya sea en forma directa o a través de un agente, sin la aprobación previa del CEO de su división o del Secretario Corporativo del Grupo.

Pregunta:

¿Puedo invitar a un cliente a un

Respuesta: Sí. Se trata de una hospitalidad razonable siempre que no resulte excesiva y que no



Pregunta: *¿Es aceptable pedirles a los proveedores un obsequio de entradas a un evento deportivo?*

Respuesta: No. Esto lo pondría en una posición posiblemente comprometida y se consideraría un soborno.

Competencia justa

Competimos en forma justa y honesta, respetando todas las leyes antimonopolio y de justa competencia aplicables. Nuestras obligaciones:

Nunca debemos compartir información comercial sensible (incluidos los precios, detalles de producción, volúmenes de venta, participación de mercado, estrategia o costos) con las empresas de la competencia

Nunca debemos procurar obtener información sobre la competencia por medios deshonestos

Nunca se involucre en prácticas comerciales restrictivas o de concertación, ni use en forma indebida nuestra posición en el mercado

Evite involucrarse en la competencia desleal, lo que incluye los comentarios o las afirmaciones falsos o engañosos acerca de Vitec, nuestros competidores o productos.

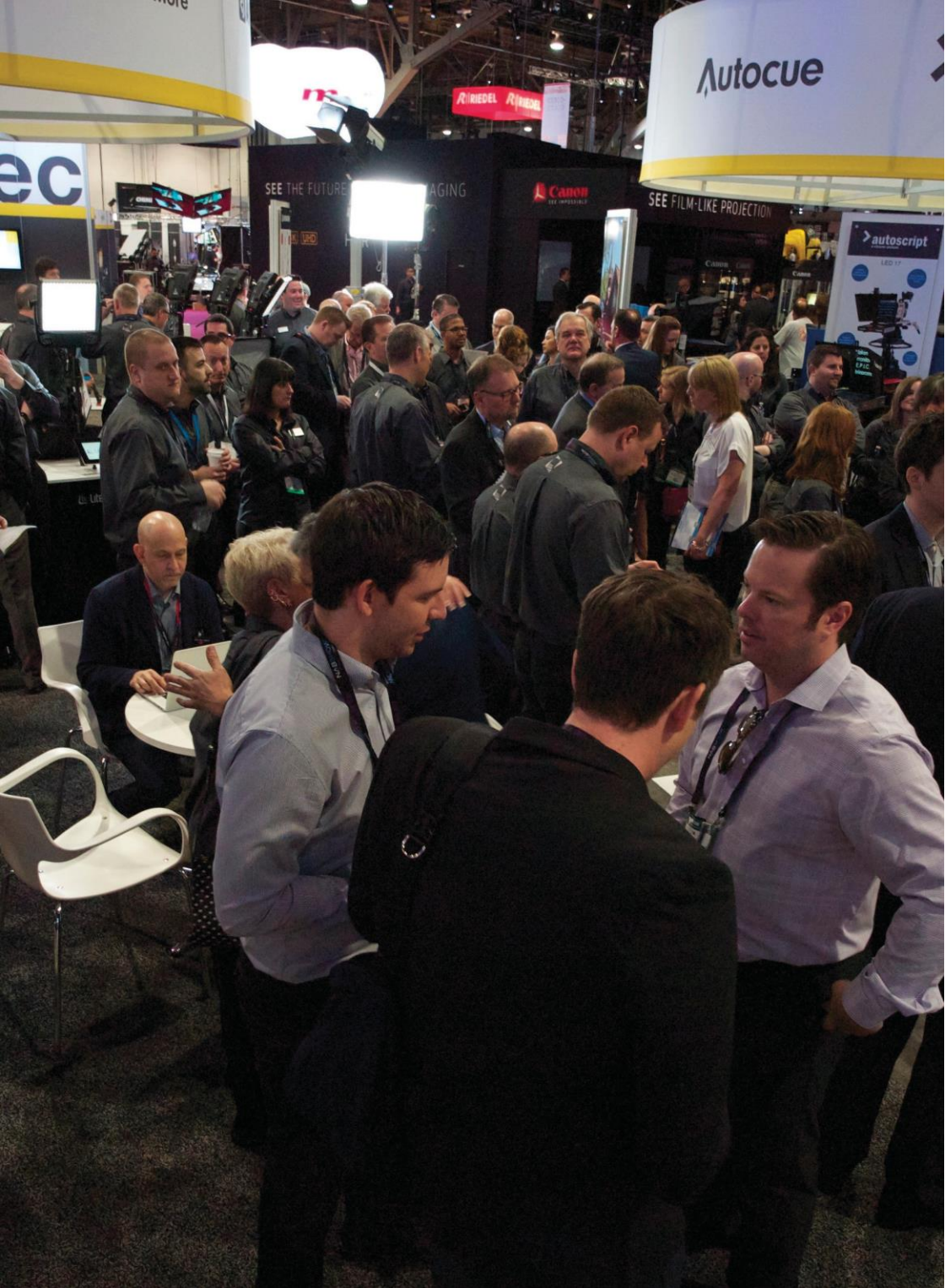
Pregunta: Un competidor en una feria de exposiciones sugiere una reunión para debatir los mercados y la fijación de precios. ¿Debería asistir?

Respuesta: No. Tales conversaciones posiblemente podrían constituir una violación de la legislación antimonopolio/de competencia justa, y conllevar sanciones significativas.

Pregunta: ¿Puedo conversar sobre el proceso de licitación para un contrato con un competidor?

Respuesta: No. Se trata de una conducta contraria a la competencia justa.





Libros y registros

Llevamos libros y registros precisos que reflejan nuestras transacciones comerciales cuando se producen, y los mantenemos por el plazo exigido legalmente. Nunca destruimos registros en un intento por evitar investigaciones o divulgaciones.

Confidencialidad y privacidad

La información confidencial y corporativa, incluidos los datos personales de los empleados, clientes, proveedores y

accionistas, solo deben usarse para su debido propósito y en estricto desempeño laboral, de conformidad con las leyes de confidencialidad y protección de datos.

La información confidencial es información que no es información pública (o no lo es aún), e incluye secretos comerciales, planes comerciales, de comercialización y de servicio, aportes del consumidor, ideas de ingeniería y

fabricación, listas de clientes y datos financieros y de otro tipo no publicados.

Propiedad intelectual

Nuestra propiedad intelectual es un activo corporativo importante. Muchas de nuestras marcas se reconocen instantáneamente, y todas representan los productos y servicios de calidad superior que fabricamos, distribuimos y ofrecemos globalmente.

A través del uso de marcas registradas, patentes y derechos de autor, procuramos proteger nuestras ideas, diferenciar nuestros productos de los de la competencia y aportar valor a los bienes y servicios subyacentes.

Nuestros productos

y servicios se identifican como diferentes, lo que fija una expectativa de calidad superior y nos permite la exclusividad legal en los países en los que se han registrado.

Respetamos las patentes, los derechos de autor, las marcas registradas y la información exclusiva de nuestros proveedores y competidores, al igual que la confidencialidad de las personas con las que hacemos negocios.

No usamos en forma indebida la propiedad intelectual de terceros.



Conflictos de intereses personales

Un conflicto de intereses se produce cuando los intereses personales de un empleado compiten con los intereses de Vitec. Los conflictos de intereses personales deben evitarse. Los intereses personales pueden incluir aquellos de los familiares, incluido su cónyuge, hijos, padres o hermanos, o de las empresas en las que uno posee una participación mayoritaria.

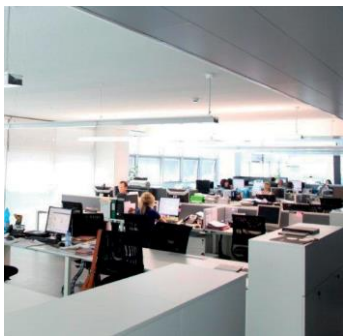
No realizamos actividades que compitan con los negocios de Vitec, ya sea en forma directa o indirecta, ni usamos conocimientos adquiridos al trabajar en Vitec para ayudar a otros a competir con la empresa. De modo similar, no

hacemos negocios en nombre de Vitec con una empresa de la que podamos beneficiarnos nosotros, o un familiar u otra persona vinculada. No tenemos intereses personales (ya sea en forma individual o familiar) en empresas que compitan con Vitec o hagan negocios con ésta, salvo que lo hayamos acordado previamente con la alta gerencia, aunque por supuesto, podemos tener acciones de empresas que cotizan en bolsa.

Todo conflicto de intereses que surja o pueda surgir debe tratarse abiertamente con el CEO de su división o con el Secretario Corporativo del Grupo.

Pregunta: Estoy a punto de adjudicar un contrato de servicios de limpieza de la oficina de Vitec a una empresa que pertenece a mi cuñado. ¿Debo solicitar autorización?

Respuesta: Sí. Su cuñado tiene un vínculo con usted, lo que puede representar un conflicto de intereses. Antes de adjudicar el contrato, por lo menos debe solicitar autorización a su gerente de línea, brindando toda la información. Su gerente de línea solo debe autorizar la operación si considera que la adjudicación del contrato es lo más conveniente para Vitec.



Información privilegiada y operaciones con acciones

The Vitec Group plc es una empresa que cotiza en la Bolsa de Valores de Londres, y la empresa y sus empleados deben cumplir con las leyes pertinentes sobre valores.

Como empleado, usted NO DEBE usar información privilegiada para negociar acciones de Vitec. De modo similar, si debido a su función entra en conocimiento de información privilegiada acerca de otra empresa (posiblemente de una adquisición o fusión), no debe utilizar dicha información privilegiada para negociar acciones de esa empresa.

La información privilegiada es información confidencial de Vitec, de naturaleza precisa, no disponible en general y que podría tener un efecto significativo en el precio de nuestras acciones en caso de volverse pública. La información privilegiada

puede ser el detalle de nuestros resultados financieros, las actualizaciones de operaciones, adquisiciones o ventas de empresas o desarrollos comerciales sustanciales.

El uso de información privilegiada para negociar con nuestras acciones o alentar a otros a hacerlo es un uso indebido del mercado y constituye un delito penal.

La información privilegiada y el riesgo de abuso de información privilegiada se aplica a usted en calidad de empleado y a todas las personas vinculadas con usted, incluidos su cónyuge, hijos, familiares convivientes o una empresa en la que tenga una participación mayoritaria.

Los directores y los empleados senior que hayan sido notificados formalmente por el Secretario Corporativo del Grupo están sujetos a nuestras Reglas de operaciones con acciones, que imponen restricciones adicionales a estas personas en términos de las negociaciones con nuestras acciones.

Si no está seguro de si posee información privilegiada y de si ésta lo afecta en términos de negociar acciones de Vitec u otros valores que cotizan en bolsa, debe comunicarse previamente con el Secretario Corporativo del Grupo antes de realizar cualquier operación.

Pregunta: Me entero de que Vitec está a punto de comprar otra empresa que cotiza en la Bolsa de Valores de Londres. ¿Mis padres pueden comprar acciones de esa empresa que cotiza en Londres?

Respuesta: No. Sus padres están vinculados claramente con usted y la información en la que basan su decisión de inversión es información privilegiada, lo que representa un uso indebido del mercado.



Pregunta: *¿Puedo contarle a un amigo acerca de los resultados financieros de Vitec antes de que se publiquen los resultados completos del ejercicio?*

Respuesta: *No. Se trata de información privilegiada y un incumplimiento de su deber para con Vitec, y podría constituir un uso indebido del mercado.*

Uso de los bienes de Vitec

Debe tratar los bienes de Vitec como si fueran propios, pero recordar que no lo son. No deben usarse con fines personales salvo previa autorización, y deben mantenerse seguros y en buen funcionamiento. Los dispositivos que entrega Vitec, sus servicios de correo e Internet, deben usarse para su propósito comercial indicado y no para beneficio personal.

Comunicación electrónica

Tanto usted como Vitec tienen responsabilidad legal sobre cualquier comunicación electrónica, incluidos los mensajes de correo electrónico escritos y cualquier uso inadecuado de Internet. La comunicación electrónica puede ser el equivalente de escribir una carta con nuestro membrete, y es legalmente vinculante.

A continuación se presenta una lista indicativa (aunque no exhaustiva) de conductas que pueden estar sujetas a procedimientos disciplinarios. Es posible que informemos a las autoridades apropiadas si, por ejemplo, se produce un delito o incumplimiento de la legislación de protección de datos, o si creemos que es probable que se produzca un delito.

Los medios electrónicos no pueden usarse para ver, transmitir o almacenar deliberadamente ninguna comunicación o información que:

Sea de naturaleza discriminatoria o de hostigamiento

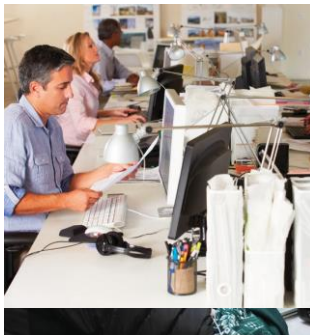
Sea despectiva para cualquier persona o grupo, o pueda perjudicar de alguna otra manera la reputación de Vitec o sus empleados

Sea obscena o pornográfica, o pueda representar un riesgo para Vitec que pueda considerarse como tal y, en particular, no se debe recibir, almacenar ni distribuir material pornográfico, ya sea en forma interna o externa

Sea de naturaleza difamatoria o amenazante

Sea una "cadena" de cartas o correo basura o spam

Un empleado que en forma deliberada o imprudentemente obtenga o divulgue a otra persona información que contenga datos personales sin el consentimiento de su socio local de Recursos Humanos.



Medios sociales

Como empleados, cuando hablamos de nuestro trabajo o si nos identificamos como representantes de Vitec, es fácil que un lector de una página de Facebook, un mensaje en Twitter, su perfil de LinkedIn o un correo electrónico interprete lo dicho como la opinión de Vitec.

Usted debe tener en cuenta que es personalmente responsable de lo que publica en línea en calidad de empleado, ya sea en Twitter, Facebook, LinkedIn o cualquier otro medio social. Usted es legalmente responsable de los contenidos que publica en Internet, lo que será público por un período prolongado. Por eso, debe proteger su privacidad, al igual que la privacidad y los intereses de Vitec y los demás empleados.

Debe identificarse (su nombre y, de corresponder, su función en la empresa) al debatir asuntos relacionados con Vitec. Escriba en primera persona del singular (“yo” y no “nosotros”) y deje en claro que habla en su propio nombre y no en representación de Vitec. Debe quedar claro en todo momento que está expresando su opinión personal.

Si publica algún contenido en un sitio web y ese contenido tiene alguna relación con su trabajo o con alguno de los temas asociados a Vitec, debe incluir un descargo como: “Las publicaciones de este sitio son personales y no necesariamente representan la postura, estrategia u opinión de The Vitec Group plc o cualquiera de sus subsidiarias”.

Las leyes de derechos de autor, marcas registradas, uso justo e información financiera se aplican a usted personalmente del mismo modo que a Vitec.

En ninguna presentación debe proporcionar la información confidencial o exclusiva de otra persona. Debe solicitar y recibir autorización escrita previa específica antes de publicar o informar sobre asuntos privados o internos de Vitec.

No mencione ni cite a nuestros clientes, socios o proveedores sin su aprobación escrita previa. Cuando haga una referencia, en lo posible mencione la fuente.

Al usar los medios sociales e identificarse como relacionado con Vitec, debe asegurarse de presentarse en forma profesional y de que la reputación de Vitec no se vea dañada en modo alguno. Una vez más, tenga en cuenta que debe comportarse de conformidad con este Código en todo momento y en todas las situaciones en las que esto pueda verse reflejado en la reputación de Vitec.





Al publicar, comentar o incluir un mensaje en Twitter relacionado con alguna actividad laboral, resulta aceptable lo siguiente:

Afirmaciones fácticas acerca de nuestros productos o el uso de éstos

Afirmaciones de opiniones acerca de nuestros productos que establezcan claramente quién es el autor

Lo siguiente no es aceptable:

Afirmaciones de opinión relativas a un producto de algún competidor o al competidor

Afirmaciones que sugieran un auspicio, o que permitan inferirlo

Afirmaciones que comparen la capacidad operativa de un producto de Vitec con uno de la competencia

Afirmaciones que citen o reformulen las palabras de otra persona, sin su consentimiento escrito específico que verifique la cita y su publicación

Afirmaciones que denigren cualquier otro producto, persona o empresa

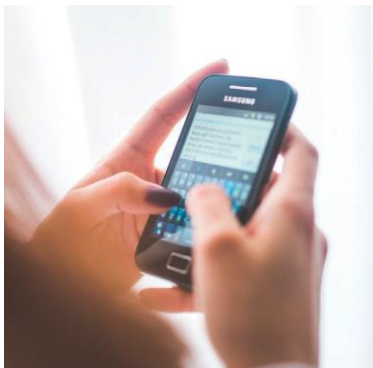
Afirmaciones ofensivas

Afirmaciones que mencionen información sensible acerca de Vitec

Afirmaciones sensibles desde el punto de vista comercial sin la aprobación explícita previa del Secretario Corporativo del Grupo. Los ejemplos pueden incluir una posible adquisición, venta, adjudicación o pérdida de contrato, negociaciones con un posible cliente, productos en desarrollo, empleados, políticas internas, reubicaciones, planes o diseños

Afirmaciones acerca de nuestro rendimiento actual o futuro, información financiera o desempeño del precio de las acciones

Debe tener en cuenta que cualquier afirmación que se realice a través de los medios sociales puede posiblemente considerarse difamatoria y estar sujeta a las mismas restricciones legales que otras formas de medios. Siempre utilice su sentido común. En caso de duda, pregúntese si publicaría lo mismo en un papel con membrete de la empresa.



Pregunta: Mi supervisor en verdad me hizo enojar hoy y quiero actualizar el estado de mi Facebook personal para contarles a mis amigos. Me hará sentir mejor. ¿Lo debo hacer?

Respuesta: No, no lo debe hacer. Cualquier declaración que realice en los medios sociales, incluso en su página personal de Facebook o en otros medios sociales, puede ser difamatoria y no debe publicarse en una plataforma tan pública.

Gastos

Ocasionalmente usted incurrirá en gastos como parte de su trabajo. Si se hace un reclamo de gastos, este debe ser

razonable y enviarse en forma oportuna con documentos que los comprueben.

Consulte a su gerente de línea para conocer las pautas específicas acerca de los gastos en su empresa.

Pregunta: He incurrido en gastos en un viaje de negocios, pero no tengo los recibos. ¿Es aceptable?

Respuesta: No. Debe tener los documentos adecuados que comprueben los gastos incurridos a fin de solicitar su reembolso y debe recordar conservar los recibos de todos los gastos realizados en cualquier viaje de negocios. Todos los reclamos de negocios se deben presentar sin demora.





Socios comerciales

Trabajamos con una amplia diversidad de socios comerciales, que incluyen agentes, representantes, consultores, subcontratistas y proveedores. Estamos comprometidos con los principios de equidad y excelencia en nuestros tratos con estos socios, y esperamos reciprocidad en este compromiso.

Todos los socios comerciales deben aplicar principios éticos consistentes con los nuestros, lo que incluye nuestra política anti soborno y nuestro compromiso con las condiciones de trabajo equitativo. Cuando surjan problemas, en primera instancia utilizaremos nuestra influencia para procurar implementar acciones correctivas. Cuando esto resulte imposible, nos reservamos el derecho de desvincularnos de la relación comercial.

Al designar a un socio comercial, se debe realizar una evaluación previa de ese socio, que incluya sus antecedentes financieros y su trayectoria de reputación, que se deberá documentar formalmente. También se puede consultar al Secretario Corporativo del Grupo.

Agentes, representantes y subcontratistas

Seleccionamos a agentes, representantes y subcontratistas sobre la base de su experiencia profesional y no por contactos personales.

Todos los agentes y distribuidores deben designarse mediante contratos escritos que detallen los servicios a prestar, la estructura de los honorarios, y que incluyan la prohibición expresa del soborno y el requisito del cumplimiento de este Código. En el caso de los agentes comerciales, estas cláusulas deben incluir una obligación de presentar a Vitec informes periódicos detallados de sus actividades en nuestro nombre durante el período contractual. También deben establecer claramente el derecho a rescindir el contrato, con vigencia inmediata, en caso de incumplimiento. Los honorarios y comisiones acordados serán apropiados y constituirán una remuneración justificable por servicios legítimos prestados. Los CEO de la división revisarán todos los acuerdos de comisiones por anticipado. Los pagos de comisiones que excedan el 10 % del valor del contrato estarán sujetos a la aprobación previa del Director Ejecutivo del Grupo.

Al designar a un agente, se debe realizar una evaluación previa de ese agente, la cual se deberá documentar formalmente.

Nuestros proveedores

Nuestro objetivo es desarrollar vínculos de largo plazo con nuestros proveedores, y esperamos que éstos obtengan un retorno justo sobre las inversiones que han hecho en el curso de sus negocios con nosotros. Los seleccionamos sobre la base de criterios objetivos, como la calidad, la entrega, el desempeño y el precio y, a cambio, nos aseguramos de entablar una relación equitativa con una remuneración justa.

Esperamos que nuestros proveedores cumplan estándares compatibles con este Código.



Selección y evaluación previa

Al entablar nuevas relaciones comerciales, debemos tener en cuenta el registro previo de los socios comerciales y su posición ética actual. La justificación comercial de esta relación se debe documentar detalladamente.

Si el socio potencial es nuevo en Vitec, o no tiene un registro de mercado establecido, deberemos valorar si se debe realizar una evaluación previa formal. Este proceso puede implicar establecer:

Los antecedentes y el historial profesional y financiero

Si el mercado en el que opera el socio potencial se considera de alto riesgo en términos de reputación y corrupción

Los intereses comerciales, la posesión de acciones, puestos gerenciales

Posibles conexiones con funcionarios públicos y otras figuras políticas

Reputación comercial

Participación en cualquier tema controvertido

Presencia en alguna lista de sanciones internacionales

Si no está seguro de cómo realizar esta evaluación previa, consulte al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo.

Asegurar el compromiso con nuestro Código

Pregunta: Estamos por designar a un nuevo agente en Colombia, que nos presentó un tercero. ¿Qué proceso de evaluación previa deberíamos realizar?

Respuesta: Se debe hacer una verificación de antecedentes completa sobre el nuevo agente propuesto, incluidos los temas financieros y de reputación. Esta se debe documentar e idealmente debe poder verificarse en forma independiente. Se debe contratar al agente conforme a un contrato escrito.

Debe asegurarse de que cualquier posible agente, subcontratista o proveedor tenga una copia de nuestro Código y asuma el compromiso formal por escrito de cumplirlo. Alternativamente, se le debe solicitar que presente evidencia de que cuenta con su propio estándar compatible con el nuestro.



El acuerdo contractual debe definir claramente el alcance del trabajo, las tarifas, e incluir cláusulas apropiadas que aborden los temas relacionados con la integridad. En el caso de los agentes comerciales, estas cláusulas deben incluir una obligación de presentar a Vitec informes periódicos detallados de las actividades que realizan en nuestro nombre durante el período contractual. También deben establecer claramente el derecho a rescindir el contrato, con vigencia inmediata, en caso de incumplimiento.

Aprobación y firma

Todos los acuerdos celebrados con agentes, subcontratistas y proveedores deben ser aprobados por un gerente senior que no sea el empleado de Vitec responsable de la gestión de esa relación comercial.

Supervisión y revisión

Una vez firmado el contrato, usted debe seguir supervisando la relación con el socio comercial en cuestión, a fin de asegurarse de que cumpla nuestros requisitos de conducta comercial ética en todo momento.

Si detecta o sospecha una práctica indebida en relación con un socio comercial, debe informarlo al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo.

En la comunidad

Sostenibilidad ambiental

Nos tomamos seriamente nuestras responsabilidades ambientales y trabajamos para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, productos y servicios.

Reconocemos que una empresa responsable y sostenible debe hacer lo posible por reducir su impacto de largo plazo en el medio ambiente.

Nuestras áreas de atención clave son los productos, los recursos ambientales, el transporte, los desechos, la cadena de suministro y la certificación.

Nuestra Política ambiental se encuentra disponible en nuestro sitio web. Define las pautas y los objetivos de la empresa para lograr la sostenibilidad ambiental.

Neutralidad política

No hacemos donaciones a partidos políticos en ningún país ni a ninguna causa que pueda dañar la reputación de nuestras unidades de negocios locales o cualquier parte de Vitec. Esto incluye regalos, suscripciones, préstamos o cualquier otro beneficio en especie otorgado a partidos políticos.



Representación pública

Si representa públicamente a Vitec, debe hacerlo con el mismo nivel de integridad que utiliza en su trabajo. Solo los voceros autorizados designados pueden comunicarse en nombre de Vitec con las partes interesadas, incluidos los medios, acerca de Vitec o sus empresas subsidiarias, nuestros productos o servicios, resultados financieros y expectativas.

Como persona individual, usted tiene la libertad de comunicarse con estas partes interesadas, pero no puede comentar que sus opiniones son las de Vitec, ni generar ese supuesto. En caso de duda, consulte al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo antes de hacer ninguna declaración.

Donaciones benéficas y patrocinios Como parte de nuestras actividades de ciudadanía corporativa, es posible que donemos tiempo y dinero a una diversidad de organizaciones benéficas locales e internacionales. Nuestras donaciones y patrocinios a instituciones benéficas deben considerarse una contribución abierta y voluntaria para el bien común, sin ninguna expectativa de retorno comercial o personal. Aplicamos los mismos estándares de profesionalismo a nuestras donaciones a instituciones benéficas que a nuestras alianzas comerciales. Solo hacemos donaciones a organizaciones que cumplen un propósito público legítimo, y que en sí mismas están sujetas a estándares elevados de transparencia y responsabilidad. Las donaciones deben ser transparentes y se deben documentar en forma adecuada, con un resumen del fundamento de la donación, los datos de las partes involucradas (incluida la evaluación previa de la organización benéfica), el monto y/o una descripción de la donación realizada. Todas las organizaciones benéficas deben contar con la aprobación previa del CEO de su división o del Secretario Corporativo del Grupo.

Pregunta: Me han pedido que realice una donación benéfica en nombre de Vitec a una organización que dirige un amigo de la familia. ¿Puedo hacerlo?

Respuesta: No. Esta situación es un posible conflicto de intereses. Se debe recomendar a la organización benéfica que se comunique con Vitec en forma independiente y no informalmente a través de la amistad con usted.



Denuncia de infracciones o inquietudes

En la primera instancia, se le recomienda pedir ayuda o denunciar sus inquietudes relacionadas con el Código directamente a su gerente de línea, a través de los canales normales. En algunas circunstancias, quizás le resulte más conveniente mencionar sus inquietudes directamente al CEO de su división o al Secretario Corporativo del Grupo. No obstante, se reconoce que esto no siempre puede ser posible debido a conflictos de intereses percibidos o reales u otros factores, o porque quizás desee permanecer en el anonimato.

EXPOLINK es un servicio de denuncias independiente a través del cual se pueden informar las acusaciones de conductas indebidas y prácticas inadecuadas dentro de Vitec. Se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todos los idiomas que se hablan en Vitec. El servicio está a cargo de personal imparcial calificado, familiarizado con la denuncia de asuntos confidenciales.

Algunos ejemplos de conductas indebidas y prácticas inadecuadas incluyen:

Robo, fraude, sobornos y corrupción, deshonestidad, prácticas laborales inseguras, hostigamiento, victimización, acoso (de índole racial, sexual o religiosa) u otras infracciones a este Código.

La investigación de las denuncias realizadas a través de EXPOLINK será confidencial y solo se informarán los resultados a la alta gerencia correspondiente y, en caso de corresponder, al Directorio de Vitec. Sin embargo, si luego de una denuncia se genera una investigación penal, no puede garantizarse

el anonimato. El Directorio de Vitec le asegura que ninguna denuncia realizada de buena fe a través de EXPOLINK que sea genuina y no maliciosa generará represalias o medidas disciplinarias contra un empleado o tercero.

Cualquier persona puede denunciar un incumplimiento al Código de Vitec a través de EXPOLINK, a los siguientes números:

Brasil	0800 891 8807	Japón	00531 78 0023
China	10800 152 2112	Holanda	0800 022 9026
Costa Rica	0800 0440101	Singapur	800 4411 140
Francia	0800 900240	Reino Unido	0800 374 199
Alemania	0800 182 3246	Ucrania	0044 1249 661808
Hong Kong	800 930770	Estados Unidos	1 877 533 5310
Italia	800 783 776		

Para comunicarse directamente con el Secretario Corporativo del Grupo:

Jon Bolton

Teléfono: +44 (0)20 8332 4611

Correo electrónico: jon.bolton@vitecgroup.com

Postal: Bridge House, Heron Square, Richmond, TW9 1EN, Reino Unido.



SUS PREOCUPACIONES SON IMPORTANTES
EXPRESÉLAS EN CONFIANZA

LLAME A EXPOLINK GRATIS, 24 HORAS AL DÍA 7 DÍAS A LA SEMANA

08000 440101

Notificación: Algunas infracciones en el trabajo, tales como el acoso, pueden tener a su vez un efecto directo. Sin embargo, lo consideramos que no es apropiado. EXPOLINK es un servicio telefónico anónimo, confidencial y gratuito que le permite informar de cualquier infracción relacionada con robo, fraude, sobornos, acoso, discriminación u otras.

EXPOLINK



Fuente: VITEC Group pcl, 2015.