



**UNIVERSIDAD DON BOSCO**  
**VICERECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADOS**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
EN BASE A LA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ISO  
26000:2010 PARA LA PLANTA DE IMPRESIÓN FLEXOGRÁFICA DE  
PRODUCTOS ALIMENTICIOS BOCADELI”**

**PARA OPTAR AL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ASESOR:**

**ING. MARIO ERNESTO CERNA**

**PRESENTADO POR:**

**BETTY ARLEEN HERNÁNDEZ DE MIRA**

**INGRID MARISOL HERNÁNDEZ**

**Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, Centroamérica**

**Diciembre de 2016**

## RESUMEN

El presente informe contiene la propuesta de un Plan de Desarrollo Sostenible para la Imprenta BocaDeli S.A. de C.V. teniendo como base el diagnóstico que establece las estrategias y las acciones a realizar para la implementación exitosa de la Gestión de RSE, de esta manera identificar y extraer las principales lecciones aprendidas que sirvan para promover acciones de RSE y ser implementadas en todos los niveles de la empresa.

El proceso del diagnóstico se realizó con IndicaRSE, es una herramienta de autoevaluación de las prácticas y políticas de RSE brindada por FUNDEMAS, es aplicable a empresas y organizaciones de cualquier sector económico, el proceso consiste en un cuestionario con 330 preguntas agrupadas en siete áreas de la RSE, homologadas con la ISO 26000:2010 Guía Voluntaria de Responsabilidad Social.

Partiendo de la evaluación realizada a la empresa a través de la herramienta IndicaRSE y del hecho que una empresa es sostenible, cuando mantiene un equilibrio entre los factores económicos, sociales y medioambientales; siendo capaz de generar valor en dichas áreas tanto a corto como a largo plazo, contribuyendo de forma activa al bienestar y al progreso de la sociedad en la que se desarrolla, pero a pesar de los esfuerzos que realiza por ser una empresa con alta calidad para posicionarse como líder en su rubro y por adoptar las mejores prácticas que contribuyan al bienestar de su personal, medio ambiente y comunidad, necesita ordenar dichas prácticas en base a una planeación estratégica formal, que le permita adoptar prácticas que se integren como parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional, sus estrategias y operaciones; generando competencias internas y el desarrollo de la comunicación interna y externa; que permitan contribuir al desarrollo sostenible de la misma.

En el contexto macro de la evaluación se demostró que existe una clara oportunidad para que Imprenta BocaDeli participe en la implementación de soluciones que contribuyan a la conservación del medio ambiente como parte de sus políticas y acciones operativas de RSE, por su importancia y por la necesidad mutua de la comunidad y del sector privado, así mismo mejorar los canales de comunicación de la RSE para permitir a los grupos de interés que evalúen las conductas que practica la organización, tomando como referencia los valores de la empresa, las condiciones del sector en el que se desenvuelve, y su propia forma de entender el mundo. El papel de la comunicación en este contexto implica el traslado de este compromiso, los valores que lo inspiran y las iniciativas en las que se concreta, a todos sus grupos de interés.

Para finalizar se realiza una propuesta de plan de Implementación de RSE con un tiempo establecido de 3 años en que se podrá planificar y establecer estrategias para integrar la RSE en toda la organización, de esta forma aumentar la credibilidad de la organización, mantener la

revisión y la mejora de las acciones y prácticas de la organización en materia de RSE y la evaluación de iniciativas voluntarias para la RSE.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	3
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	5
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SÍMBOLOS</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	8
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO</b> .....	8
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	9
<b>HERRAMIENTA IndicaRSE</b> .....	19
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO IndicaRSE</b> .....	26
1. <b>Gobernanza</b> .....	26
2. <b>Derechos Humanos</b> .....	29
3. <b>Prácticas Laborales</b> .....	32
4. <b>Medio Ambiente</b> .....	35
5. <b>Prácticas Justas de Operación</b> .....	37
6. <b>Asuntos de Consumidores</b> .....	39
7. <b>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</b> .....	42
<b>Conclusión General del Diagnostico</b> .....	45
<b>PROPUESTA DE PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	46
<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN</b> .....	46
<b>MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	53
<b>MISIÓN</b> .....	53
<b>VISIÓN</b> .....	54
<b>VALORES</b> .....	54
<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b> .....	55
<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO</b> .....	56
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b> .....	56
<b>ENTORNO GENERAL</b> .....	56
<b>ENTORNO ESPECÍFICO</b> .....	57
<b>ANÁLISIS INTERNO</b> .....	58

<b>RECURSOS Y CAPACIDADES .....</b>	<b>58</b>
<b>ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>61</b>
<b>FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....</b>	<b>62</b>
<b>ESTRATEGIAS POR MATERIAS FUNDAMENTALES .....</b>	<b>63</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO .....</b>	<b>66</b>
<b>MARCO TEMPORAL .....</b>	<b>67</b>
<b>CUADRO DE MANDO .....</b>	<b>69</b>
<b>RECURSO NECESARIOS PARA LA IMPLANTACIÓN .....</b>	<b>81</b>
<b>CUADRO DE TEMPORIZACIÓN .....</b>	<b>82</b>
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>92</b>
<b>1. Alcance .....</b>	<b>92</b>
<b>2. Objetivo .....</b>	<b>92</b>
<b>3. Acciones de Comunicación y Seguimiento.....</b>	<b>92</b>
<b>4. Retroalimentación .....</b>	<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>94</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>99</b>
<b>Anexo 1: Herramienta de IndicaRSE .....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo 2: Desechos Especiales .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 3: Código de Ética.....</b>	<b>121</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Funciones por Áreas de Imprenta Bocadeli.....	11
Tabla 2. Esquema de la Norma ISO 26000:2010 .....	16
Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de la Norma ISO 26000:2010 .....	18
Tabla 4. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Gobernanza .....	20
Tabla 5. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Derechos Humanos.....	21
Tabla 6. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Prácticas Laborales .....	22
Tabla 7. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Medio Ambiente .....	22
Tabla 8. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Prácticas Justas de Operación .....	23
Tabla 9. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Asunto de Consumidores.....	24
Tabla 10. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad .....	25
Tabla 11. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Gobernanza .....	29
Tabla 12. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Derechos Humanos .....	32
Tabla 13. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Prácticas Laborales .....	34
Tabla 14. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Medio Ambiente .....	37
Tabla 15. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Prácticas Justas de Operación.....	39
Tabla 16. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Asuntos de Consumidores .....	42
Tabla 17. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad .....	45
Tabla 18. Procedimiento de Planificación.....	46
Tabla 19. Matriz de Partes Interesadas.....	51
Tabla 20. Matriz de Medios de Comunicación de Partes Interesadas .....	52
Tabla 21. Análisis Estratégico de la Misión.....	53
Tabla 22. Análisis Estratégico de la Visión.....	54
Tabla 23. FODA .....	61
Tabla 24. Porcentaje de Implementación Anual del Plan de RSE.....	67
Tabla 25. Cuadro de Mando Integral.....	80

Tabla 26. Cuadro de Temporización .....	91
Tabla 27. Acciones de Comunicación y Seguimiento del Plan de RSE.....	92
Tabla 28. Cronograma de Actividades de Comunicación y Presupuesto.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizativa de Imprenta Bocadeli .....	10
Figura 2. Proceso de Flexografía.....	12
Figura 3. Flexografía .....	12
Figura 4. Laminación.....	14
Figura 5. Corte.....	14
Figura 6. Interrelación de Materias Fundamentales .....	19
Figura 7. Gráfico Circular. Gobernanza .....	26
Figura 8. Gráfico Circular. Derechos Humanos .....	30
Figura 9. Gráfico Circular. Prácticas Labores .....	33
Figura 10. Gráfico Circular. Medio Ambiente .....	35
Figura 11. Gráfico Circular. Prácticas Justas de Operación .....	38
Figura 12. Gráfico Circular. Asunto de Consumidores .....	40
Figura 13. Gráfico Circular. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad .....	43
Figura 14. Procedimiento de Planificación.....	47
Figura 15. Factores Críticos del Éxito .....	62
Figura 16. Mapa Estratégico.....	66
Figura 17. Diagrama Radial. Marco Temporal de Implementación.....	67
Figura 18. Recursos para la Implementación del Plan .....	81

## LISTA DE ABREVIATURAS Y SÍMBOLOS

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.

**P + L:** Producción más limpia.

**CMI:** Cuadro de Mando Integral

**Mpm:** Metro por minuto

**RRHH:** Recursos Humanos

**IndicaRSE:** que a través de la herramienta de autoevaluación de las prácticas y políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

**ISO 26000:2010:** es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Normalización (ISO por sus siglas, lo cual viene del griego).

**Stakeholders:** es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.

**Marketing:** Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

**FDA:** Food and Drug Administration, Agencia de Alimentos y Medicamentos, es la agencia del gobierno de los Estados Unidos responsable de la regulación de alimentos (tanto para personas como para animales), medicamentos (humanos y veterinarios) y cosméticos.

**UCA:** Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, conocida simplemente como UCA El Salvador, es un centro de educación superior jesuita salvadoreño, de capital privado sin fines de lucro.

**FODA:** La sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

**CSSO:** Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

## INTRODUCCIÓN

Las Empresas de diversa naturaleza se han dado a la tarea durante los últimos años de diseñar e implementar estrategias que, al tiempo que les permita lograr sus objetivos económicos, de competitividad y de sostenibilidad, propicie mejores condiciones sociales y ambientales para la calidad de vida de las comunidades del entorno.

Una de las estrategias es la que se conoce ahora como Responsabilidad Social Empresarial, RSE que se implementa por medio de la Guía ISO 26000:2010. Se trata de una estrategia de negocios con la que se espera gane la empresa y los stakeholders. Podría calificarse como una estrategia de gana-gana.

Para lograr esta estrategia, se hizo un profundo y serio análisis a Imprenta BocaDeli, ya que no cuenta con un programa de RSE por lo que se le propone la implementación como un cambio innovador y un proceso de mejora continua para mejorar ventajas competitivas duraderas.

Inicialmente se hizo un diagnóstico de RSE en Imprenta BocaDeli a través de una herramienta brindada por FUNDEMAS, con ella se evaluó el estatus y se definió las implicaciones que tiene la implementación, las necesidades, y sobre todo los beneficios y la importancia de que la empresa tenga Responsabilidad Social Empresarial.

Fue así como se inició un trabajo de aplicación en el cual se diagnosticaron las carencias de la empresa en dicho tema, las condiciones de venta y comercialización, la razón social, el tipo de bienes y servicios que ofrece, las características de sus empleados, la cultura organizacional; además se hizo una cuidadosa lectura de los entornos general y específico.

Considerando en el entorno general los factores económicos, socioculturales, tecnológicos, políticos, legales y medioambientales, teniendo en cuenta como entorno específico las fuerzas competitivas, productos sustitutos, la segmentación y los grupos de interés.

De acuerdo con lo anterior, el diseño y la implementación de una estrategia de negocios como lo es la RSE, demandan como insumo un conocimiento de las partes interesadas, el apoyo en todos los niveles y una buena comunicación. Esto constituye la materia prima sobre la cual se diseñó la estrategia de responsabilidad social empresarial para Imprenta BocaDeli.

## **OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO**

Proponer un Plan de Desarrollo Sostenible, para la Planta de Impresión Flexográfica de Productos Alimenticios Bocadeli, S.A. de C.V., en base a la Guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO**

1. Realizar un diagnóstico de la Planta de Impresión Flexográfica de Productos Alimenticios Bocadeli, S.A. de C.V., en base a la Guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010.
2. Alinear el marco estratégico de la Planta de Impresión Flexográfica de Productos Alimenticios Bocadeli, S.A. de C.V., a una visión de desarrollo sostenible, de manera que se responsabilice ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen a la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente.
3. Crear una propuesta de un Plan de Desarrollo Sostenible para la Planta de Impresión Flexográfica de Productos Alimenticios Bocadeli, S.A. de C.V., en base a la Guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

La Imprenta BocaDeli, es una sociedad que forma parte de la familia BocaDeli, empresa de la industria alimenticia regional con más 20 años, dedicada a la producción de snacks dulces y salados, cereales y galletas de obleas para la región centroamericana.

Se encuentra ubicada en Colonia Sierra Morena II, Final Avenida Cerro Verde, Soyapango, San Salvador.

Productos alimenticios BocaDeli S.A de C.V se constituyó en San Salvador el 21 de enero de 1996, al mismo tiempo se construye la Planta Flexográfica para la elaboración de los empaques que se utilizarían para los Snacks y Galletas.

Los primeros empaques que se imprimieron fueron Quesitrix, Toti Pop, Japonitos, y Galleta Pindi, ya que fueron los primeros productos lanzados al mercado por la planta de alimentos de BocaDeli.

A través de los años la Imprenta como se llama internamente en BocaDeli se ha desarrollado gracias a la excelente calidad de en los empaques impresos y lo más importante un equipo de trabajo preparado, entusiasta y confiable en todas las áreas de Imprenta.

En el año 2010 se revisó la capacidad de la Imprenta Flexográfica de BocaDeli, en dicha revisión se detectó que la Imprenta podría producir muchos más empaques que los que consumía la planta de alimentos; en ese momento se tomó la decisión de Imprimir empaque para clientes terceros.

Desde ese año se cuenta con clientes de El Salvador en su mayoría empresas de alimentos e incursionando en otros mercados entre ellos se menciona Honduras, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua y Estados Unidos.

El surgimiento de dicha planta de impresión, genera un reto para lograr su eficiencia y eficacia, tomando en cuenta en todas sus acciones los intereses de sus stakeholders de manera que permita a la planta satisfacer el requerimiento interno de empaques y ser más competitivos ante la demanda a terceros.

## Producción mensual

Imprenta BocaDeli cuenta con 3 impresoras flexográficas las cuales producen un promedio de 110,000 kg de empaques mensuales, la cantidad de impresión es tanto para empaque de la planta de alimentos y de clientes terceros.

## Ventas anuales

Según los kilogramos producidos mensual las ventas anuales ascienden a un promedio de US\$ 5,207,119.07.

## Número de empleados

Actualmente la Imprenta cuenta con 35 empleados operativos y 6 empleados administrativos, para poder cumplir con el requerimiento de empaque el número de empleados se dividen en dos turnos, trabajando las 24 horas continuas.

## Estructura organizativa

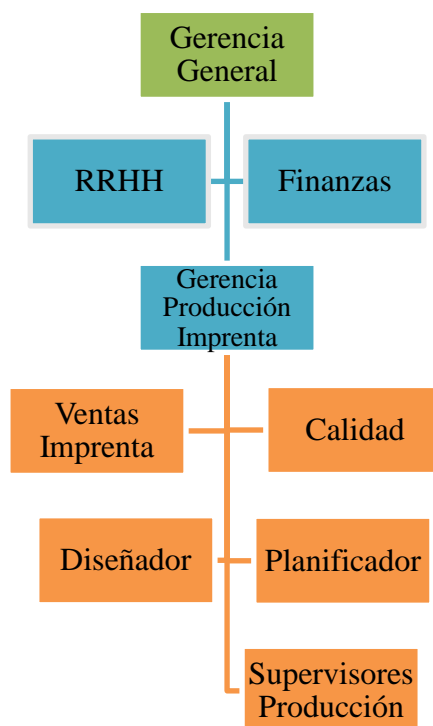


Figura 1. Estructura Organizativa de Imprenta Bocadeli

<i>Gerencia General</i>	Es responsable de garantizar el cumplimiento de Sistema de Imprenta, con el propósito que el Sistema se lleve a cabo de forma eficiente y efectiva.
<i>RRHH</i>	Es responsable del Sistema de talento humano para generar el bienestar de los colaboradores y un ambiente laboral adecuado.
<i>Finanzas</i>	Es responsable asegurar el cumplimiento de las auditorias de finanzas teniendo dentro del departamento costos, tesorería, auditoria, área legal e IT.
<i>Gerencia de Imprenta</i>	Es el responsable de producir empaque de alta calidad a bajo costo cumpliendo las normativas, teniendo dentro de su equipo a producción, mantenimiento.
<i>Calidad</i>	Es responsable de verificar la calidad de los empaques, teniendo en el equipo a medio ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, calidad, normatividad.
<i>Planificador</i>	Son responsables de adecuar el programa de producción dependiendo los requerimientos de clientes, así como las requisiciones de compras de materias primas.
<i>Diseñador</i>	Es el responsable de realizar los diseños y ajustes de los empaques según requerimiento de clientes.
<i>Ventas</i>	Es el responsable de la búsqueda de nuevos clientes a nivel nacional e internacional, esta unidad está compuesta por ventas y mercadeo

Tabla 1. Funciones por Áreas de Imprenta Bocadeli

## Impresión Flexográfica

La impresión por flexografía es uno de los métodos de impresión más económicos con respecto al producto final, porque permite un mayor número de reproducciones a un menor costo, el proceso de impresión tiene varias etapas que son:

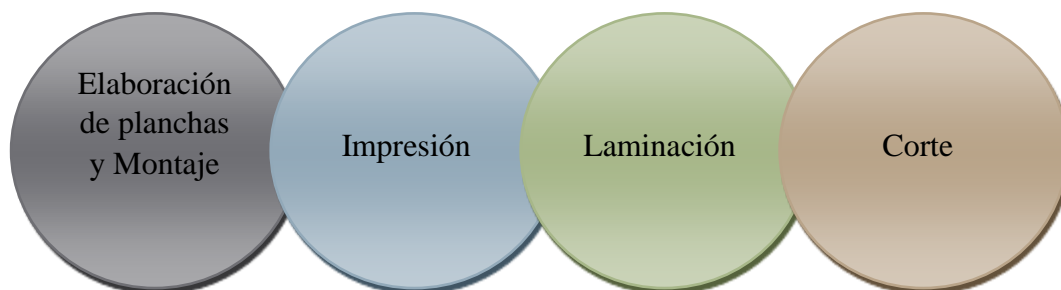


Figura 2. Proceso de Flexografía

### Planchas y Montaje

La flexografía es una técnica de impresión en relieve, puesto que las zonas impresas de la forma están realzadas respecto de las zonas no impresas. La plancha, llamada cliché o placa, es generalmente de fotopolímero que, por ser un material muy flexible, es capaz de adaptarse a una cantidad de soportes o sustratos de impresión muy variados.

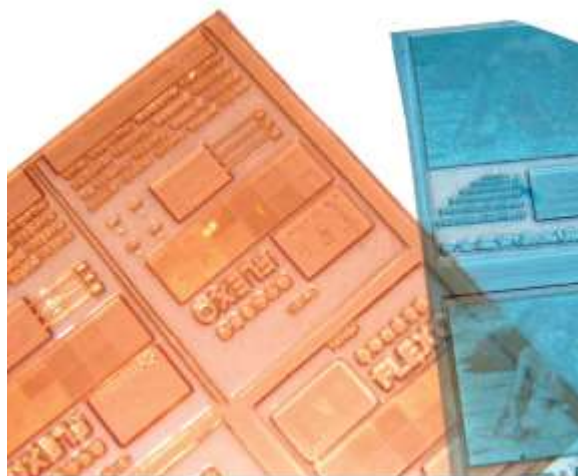


Figura 3. Flexografía

### Impresión

Máquinas de impresión flexo de tambor central son las que las plataformas están dispuestas alrededor de un único cilindro de impresión de gran diámetro, está constituida por unidades, cada unidad de impresión está formada por:

- **Rodillo de anilox:** un cilindro de metal y o cerámica de muy alta precisión que se graba mediante láser con miniceldas de un ángulo, tramado de línea y volumen determinados para ofrecer la exactitud requerida para la impresión.
- **Sistema de rasqueta con cámara:** un dispositivo que suministra una cantidad medida de tinta en las celdas del rodillo de anilox.
- **Cilindro portaplancha:** sobre el cual se monta la plancha de impresión.
- **Cilindro de impresión:** una manga en la que se apoya el sustrato a medida que la plancha de impresión lo presiona.
- **Sistema de entintado:** el depósito que guarda la tinta, la bomba de tinta y las líneas de retorno de tinta además de otros elementos para garantizar el mantenimiento del suministro y la viscosidad de la tinta.

Entre las unidades de impresión pueden instalarse secadores, de forma que los colores siguientes puedan aplicarse al sustrato sin mezclarse.

Estos secadores utilizan aire caliente, durante el proceso de impresión, se bombea la tinta al interior de la cámara de tinta del sistema de rasquetas, dos cuchillas situadas dentro de la cámara de tinta, la cuchilla de barrera y la rasqueta, sellan ambos extremos y confinan la tinta en la cámara mientras está en contacto con el rodillo de anilox.

A medida que el rodillo de anilox gira, las celdas en contacto con el sistema de rasquetas recogen la tinta y a continuación, cualquier exceso de la superficie se elimina cuando el rodillo pasa por debajo de la rasqueta. Cuando el anilox gira, su superficie entra en contacto con las áreas elevadas de las planchas de impresión montadas sobre el cilindro porta plancha, transfiriendo así la tinta. A continuación, la plancha de impresión gira y transfiere la imagen al sustrato.

## **Laminación**

Es la unión de dos o más sustratos por medio de adhesivos para crear barreras, utilizadas fundamentalmente para darle mayor resistencia y protección a un producto.

Este film se laminará con otro film opuesto (mono o poli capa), donde el adhesivo pegará los dos sustratos. El adhesivo se puede aplicar en el film impreso o en el film opuesto (cuando el film laminado es aluminio o por la estabilidad del film).



Figura 4. Laminación

### **Corte**

El corte es la etapa final del proceso productivo en la que se obtienen las dimensiones finales de cada empaque, a través de dos estaciones de corte, donde las bobinas madre se cortan con un peso aproximado de 25 kg cada una. Estas bobinas son empacadas en plásticos por proceso de almacenamiento de producto terminado.



Figura 5. Corte

## **DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN**

Para poder plantear un Plan de Implementación de RSE en la imprenta, es necesario definir en qué punto se encuentra la empresa, y hacia donde puede dirigirse.

Es por eso, que a través de la herramienta de autoevaluación de las prácticas y políticas de RSE, IndicaRSE, se pretende conocer lo que hace la empresa en materia de RSE, cuáles son los grupos de interés y sus expectativas, y definir lo que puede dar la empresa en materia de RSE.

Ya que con base en los puntos de atención identificados en dicho análisis de la situación o diagnóstico, se podrán formular los objetivos, programas de medidas socialmente responsables, se establecerán costos, beneficios y el marco temporal para su implementación.

### **NORMA ISO 26000:2010**

La norma internacional ISO 26000:2010 de responsabilidad social es una guía para la adopción voluntaria de medidas de responsabilidad social; esta norma no es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación.

El objetivo de la Norma, es proporcionar una orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en una organización, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible.

Aplica para todo tipo de organizaciones del sector público o privado, tanto en países desarrollados como en vía de desarrollo. Esta norma voluntaria asiste a las organizaciones en su esfuerzo de operar de manera socialmente responsable.

La norma ISO 26000:2010, se encuentra dividida de la siguiente manera:

<b>Título del capítulo</b>	<b>Número del capítulo</b>	<b>Descripción de los contenidos del capítulo</b>
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.

Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social: 1. Rendición de Cuentas 2. Transparencia 3. Comportamiento ético 4. Respeto a intereses de las partes interesadas 5. Respeto al principio de legalidad 6. Respeto por la Normativa Internacional de Comportamiento 7. Respeto a los Derechos Humanos
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. (ver Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de la Norma ISO 26000:2010) Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Tabla 2. Esquema de la Norma ISO 26000:2010

## Materias Fundamentales y Asuntos

Según el apartado 6 de la Norma ISO 26000:2010, con el fin de definir el alcance de la responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales y sus respectivos asuntos:

<b>Materias fundamentales y asuntos</b>	<b>Abordados en el apartado</b>
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	6.2
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	6.6
Asunto 1: Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6

Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de la Norma ISO 26000:2010



Figura 6. Interrelación de Materias Fundamentales

Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social, dentro de cada asunto se describen ciertas acciones y expectativas relacionadas, las cuales deben basarse en los principios y prácticas de responsabilidad social, establecidas en los capítulos 4 y 5 de la Norma.

Para cada materia fundamental, una organización debería identificar y abordar todos aquellos asuntos pertinentes o significativos para sus decisiones, actividades y contexto.

Así mismo, se deben analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, debería de considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un solo asunto.

## **HERRAMIENTA IndicaRSE**

IndicaRSE es una herramienta de autoevaluación de las prácticas y políticas de RSE, aplicable a empresas y organizaciones de cualquier sector económico.

Consiste en un cuestionario con 330 preguntas agrupadas en siete áreas de la RSE, homologadas con las materias fundamentales de la Norma ISO 26000:2010 Guía Voluntaria de Responsabilidad Social:

- 1. Gobernanza:** Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

La gobernanza, se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno; en el caso de la Imprenta son: los accionistas, el director y la alta gerencia, quienes establecen la dirección de la empresa, protegen sus intereses, realizan gestiones para la creación de valor y el uso eficiente de los recursos, brindando información clara a los demás grupos de interés; así como quienes determinan la cultura empresarial.

La herramienta consta de 47 preguntas respecto a la Gobernanza, divididas en 9 asuntos y principios relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

Número de preguntas	Asunto Herramienta IndicaRSE	Relación con Norma ISO 26000:2010
4	1.1. Gobernanza de la organización	6.2. Gobernanza de la Organización
2	1.2. Principios y consideraciones	6.2.2. Principios y consideraciones
5	1.3. Procesos y estructuras de la toma de decisiones	6.2.3. Procesos y estructuras de la toma de decisiones
5	1.4. Rendición de cuentas	4.2. Rendición de Cuentas
7	1.5. Transparencia	4.3. Transparencia
14	1.6. Comportamiento ético	4.4. Comportamiento ético
5	1.7. Respeto a los intereses de las partes interesadas	4.5. Respeto a los intereses de las partes interesadas
3	1.8. Respeto al principio de legalidad	4.6. Respeto al principio de legalidad
2	1.9. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	4.7. Respeto a la normativa internacional de comportamiento

Tabla 4. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Gobernanza

- 2. Derechos Humanos:** Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Estos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

Partiendo del hecho de que los derechos humanos trascienden sobre las leyes y aspectos culturales, es importante definir que el respeto a los mismos, debe iniciar con el cumplimiento de las leyes aplicables a las operaciones de la Imprenta y posteriormente en el tipo de cultura empresarial, siendo responsable de su implantación Recursos Humanos con el respaldo de la alta dirección, en el caso de verificar el cumplimiento de las leyes aplicables, el área legal y auditoría interna; adicionalmente Recursos Humanos también verifica la aplicación respecto a la legislación laboral.

La herramienta consta de 47 preguntas respecto a los Derechos Humanos, divididas en 8 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de preguntas</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
5	2.1. Debida diligencia	6.3.3. Debida diligencia
2	2.2. Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos	6.3.4. Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos
9	2.3. Evitar la complicidad	6.3.5. Evitar la complicidad
3	2.4. Resolución de reclamaciones	6.3.6. Resolución de reclamaciones
8	2.5. Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7. Discriminación y grupos vulnerables
2	2.6. Derechos civiles y políticos	6.3.8. Derechos civiles y políticos
4	2.7. Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9. Derechos económicos, sociales y culturales
14	2.8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Tabla 5. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Derechos Humanos

- 3. Prácticas Laborales:** Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por y en nombre de la organización.

En la Imprenta, las responsabilidades relacionadas a las condiciones laborales son las siguientes:

1. Alta Dirección: En cuanto a la definición de líneas y políticas laborales.
2. Legal: Actualización y verificación del cumplimiento de las leyes laborales vigentes en las operaciones de la Imprenta.
3. RRHH: Como principal actor y aplicador de las políticas laborales internas, así como promotores del bienestar de los colaboradores y un ambiente laboral adecuado. Debe identificar las expectativas y el grado de satisfacción de los empleados de la Imprenta.
4. SSO y CSSO: Velar por la seguridad y salud de los empleados de la Imprenta.
5. Auditoría: Evaluar el cumplimiento de las políticas internas y normativa legal vigente.

La herramienta consta de 69 preguntas respecto a las Prácticas Laborales, divididas en 5 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
------------------	-------------------------------------	--

<b>preguntas</b>		
19	3.1. Trabajo y relaciones laborales	6.4.3. Trabajo y relaciones laborales
13	3.2. Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4. Condiciones de trabajo y protección social
6	3.3. Diálogo social	6.4.5. Diálogo social
13	3.4. Salud y seguridad ocupacional	6.4.6. Salud y seguridad ocupacional
18	3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Tabla 6. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Prácticas Laborales

- 4. Medio Ambiente:** Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medioambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos pueden ir asociados al uso que la organización realiza de recursos vivos e inertes, la ubicación de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y las implicaciones de las actividades, productos y servicios de la organización para los hábitats naturales.

Las responsabilidades relacionadas al Medio Ambiente, son:

1. Alta Dirección: En cuanto a la definición de líneas y políticas medioambientales.
2. Legal: Actualización y verificación del cumplimiento de las leyes laborales vigentes medioambientales en las operaciones de la Imprenta.
3. Calidad (Medio Ambiente): Identificar los principales aspectos ambientales en los procesos de la Imprenta; así como el principal actor y aplicador de las políticas medioambientales, aprobadas por la Dirección.
4. Auditoría: Evaluar el cumplimiento de las políticas internas y normativa legal vigente.

La herramienta consta de 52 preguntas respecto al Medio Ambiente, divididas en 4 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de preguntas</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
17	4.1. Prevención de contaminación	6.5.3. Prevención de contaminación
12	4.2. Uso sostenible de los recursos	6.5.4. Uso sostenible de los recursos
12	4.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	6.5.5. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo
11	4.4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	6.5.6. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

Tabla 7. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Medio Ambiente

**5. Prácticas Justas de Operación:** Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos. Esos negocios incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas y competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Las responsabilidades relacionadas a las Prácticas Justas de Operación, son:

1. Alta Dirección: En cuanto a la definición de líneas y políticas de operación; además de la definición de un código de ética.
2. RRHH: Elaboración, Comunicación y divulgación del Código de Ética.
3. Legal: Actualización y verificación del cumplimiento de las leyes aplicables.
4. Auditoría: Evaluar el cumplimiento de las políticas internas y normativa legal vigente.

La herramienta consta de 28 preguntas respecto a las Prácticas Justas de Operación, divididas en 5 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de preguntas</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
6	5.1. Anti-corrupción	6.6.3. Anti-corrupción
5	5.2. Participación política responsable	6.6.4. Participación política responsable
5	5.3. Competencia justa	6.6.5. Competencia justa
7	5.4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
5	5.5. Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7. Respeto a los derechos de la propiedad

Tabla 8. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Prácticas Justas de Operación

**6. Asunto de Consumidores:** Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes tienen responsabilidades hacia ellos.

Las responsabilidades relacionadas con los Asuntos de Consumidores, son:

1. Alta Dirección: En cuanto a la definición de líneas y políticas relacionadas a los consumidores.
2. Calidad: Verificar la calidad de los empaques y los parámetros requeridos de sanidad para el consumo de alimentos.
3. Diseño: Elaborar diseños y ajustes a los empaques, de acuerdo a las políticas relacionadas a los consumidores.
4. Ventas y Mercadeo: Promover el consumo responsable y competencia justa.

5. Legal: Verificar el respeto a los derechos de propiedad.

La herramienta consta de 46 preguntas respecto a los Asuntos de Consumidores, divididas en 7 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de preguntas</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
6	6.1. Prácticas justas de marketing/mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3. Prácticas justas de marketing/mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
13	6.2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
2	6.3. Consumo sostenible	6.7.5. Consumo sostenible
8	6.4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
9	6.5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores
7	6.8. Acceso a servicios esenciales	6.7.8. Acceso a servicios esenciales
1	6.8. Educación y Toma de Conciencia	6.7.9. Educación y Toma de Conciencia

Tabla 9. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Asunto de Consumidores

- 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación puede basarse desde la participación activa de la comunidad hasta la contribución a su desarrollo.

Las responsabilidades relacionadas con la Participación activa y desarrollo de la comunidad, son:

1. Alta Dirección: En cuanto a la definición de líneas y políticas relacionadas al desarrollo de la comunidad en la que opera la Imprenta.
2. RRHH: Creando y liderando los programas de apoyo a la comunidad según las líneas de la alta dirección.
3. Legal: Verificar el cumplimiento de las leyes aplicables a la operación de la Imprenta.

La herramienta consta de 41 preguntas respecto a la Participación activa y desarrollo de la comunidad, divididas en 7 asuntos relacionados con la Norma ISO 26000:2010:

<b>Número de preguntas</b>	<b>Asunto Herramienta IndicaRSE</b>	<b>Relación con Norma ISO 26000:2010</b>
6	7.1. Participación activa de la comunidad	6.8.3. Participación activa de la comunidad
13	7.2. Educación y cultura	6.8.4. Educación y cultura
2	7.3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
8	7.4. Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6. Desarrollo y acceso a la tecnología
9	7.5. Generación de riqueza e ingresos	6.8.7. Generación de riqueza e ingresos
7	7.6. Salud	6.8.8. Salud
1	7.7. Inversión social	6.8.9. Inversión social

Tabla 10. Relación de la Herramienta IndicaRSE con la Norma ISO 26000:2010: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

## **Resultados de la Herramienta IndicaRSE**

Cada pregunta, clasificada por asunto y materia fundamental, posee cuatro opciones de respuesta:

1. “Si”- Indica que la empresa posee, está implementando o gestiona el aspecto y posee evidencias.
2. “En proceso”- Indica que el aspecto está en proceso de implementación y que hay algunas acciones, pero no se realiza completamente.
3. “No”- Indica que la empresa no posee, no está implementando o gestionando el aspecto; o no hay evidencias de que se realiza.
4. “N/A”- El aspecto del que trata la pregunta no aplica para las operaciones de la empresa.

Una vez contestadas cada una de las preguntas por cada materia fundamental, se realiza la suma de las preguntas contestadas en cada una de las cuatro opciones de respuesta y se calcula la proporción que representa cada una de las cuatro opciones con respecto al total de las preguntas por materia fundamental.

Obteniendo de las preguntas que se contestaron con “Si”, el porcentaje de cumplimiento estimado de las materias fundamentales.

Con la conclusión del cuestionario se pretende trazar una ruta de prioridades y alcances de los impactos que se generan en Imprenta; sin embargo, priorizar las necesidades de la Imprenta y medir los impactos que ésta genera es un ejercicio que necesita ser guiado por marcos teóricos prácticos que establezcan la forma idónea para implementarlo. Este marco de referencia puede evidenciarse en la propuesta de la Norma ISO 26000:2010 y su interés por cada una de las prácticas empresariales, sean éstas al interior o en el exterior de la organización y que estén orientadas hacia la Responsabilidad Social.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO IndicaRSE

A continuación, se detallan los resultados del diagnóstico por cada uno de los ejes fundamentales de la RSE, según la Norma ISO 26000:2010 (Ver Anexo 1):

### 1. Gobernanza

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Para la evaluación de la gobernanza de la organización se retomaron 9 asuntos, a través de 47 preguntas, obteniendo un 35% de cumplimiento de las mismas, 5% en proceso, 59% de incumplimiento 1% no aplica.



Figura 7. Gráfico Circular. Gobernanza

#### 1.1 Gobernanza de la organización

De acuerdo al diagnóstico realizado no se cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social incorporándolos a la estrategia empresarial, ni en su misión y visión se cuenta con aspectos que incluyan la Responsabilidad Social.

De la misma forma no se cuenta con un mecanismo para divulgar el concepto de Responsabilidad Social en los niveles organizativos de la empresa; tampoco se cuenta con un comité, área o encargado a nivel gerencial, que pueda gestionar dicha Responsabilidad Social.

## **1.2 Principios y consideraciones**

Las decisiones que la empresa toma, se basan en su mayoría en los principios de Responsabilidad Social, no porque se haya realizado un proceso de interiorización en todos los niveles, sino más bien por los requerimientos legales que toda empresa está obligada a cumplir y por la moral y principios éticos que posee la alta dirección.

## **1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones**

La empresa no realiza una planeación estratégica formal, solamente la realiza para el área comercial; mucho menos incluye en su planeación, líneas, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social, ni tampoco incentivos económicos y no económicos por el desempeño de dicho plan, no se realizan mediciones del desempeño del mismo.

Tampoco se poseen mecanismos para el proceso de rendición de cuentas a nivel social, económico y medio ambiental, aunque realiza rendición de cuentas por cumplimiento legal, como por ejemplo por la legislación ambiental, está obligado a presentar informes periódicos sobre las entradas de materias primas y de productos terminados, así como por la legislación laboral aplicable.

No realizan ningún tipo de memoria de labores periódicas.

No existe ningún mecanismo o política que promueva oportunidades para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres y grupos raciales o étnicos). De acuerdo a lo mencionado en el asunto 1.1 no se cuentan con procesos establecidos de gobernanza, por lo tanto, no hay gestión de los mismos (evaluación, mejora y comunicación).

## **1.4 Rendición de cuentas**

Entendiendo por rendición de cuentas la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la empresa, autoridades competentes y más ampliamente, ante sus partes interesadas, la organización no reporta a sus partes interesadas más allá de las obligaciones legales que posee.

Se cuenta con un Plan de Contingencia Medioambiental, en el cual se responde ante aspectos ambientales, así como también se realizan gestiones medioambientales de prevención con el fin de cumplir específicamente con la ley.

No existen reportes de sostenibilidad.

## **1.5 Transparencia**

En cuanto a la apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa, no se tiene ningún proceso establecido, agregando que la empresa es un negocio familiar, en la que el dueño es muy celoso con sus decisiones y la información de la misma.

Se aplican algunos criterios de transparencia en la organización con excepción de aquellos relacionados a Responsabilidad Social directamente.

Por cumplimiento legal, se realizan auditorías financieras internas y externas periódicamente. No así en el caso de auditorías sociales.

Existe un Departamento de Medio Ambiente en la empresa, cuya función es velar por el cumplimiento de la legislación ambiental, para ello realiza auditorías medioambientales cada 3 años.

## **1.6 Comportamiento ético**

La organización, no posee un Código de Ética escrito, ni estrategias y mecanismos que promuevan un comportamiento ético a sus empleados, pero si posee una declaración escrita de los valores de la organización, los cuales son divulgados periódicamente al personal por Recursos Humanos.

## **1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas**

En primer lugar, no se encuentran mapeadas las partes interesadas, se les da prioridad a clientes e inversionistas y algunas veces a los empleados, ante cualquier tipo de decisión e inquietudes de los mismos.

Sin embargo, se cumple con las leyes aplicables, lo que permite respetar los derechos legales de las partes interesadas, aunque no se encuentren definidas como tales.

Parcialmente se evalúa la criticidad de los empleados como parte interesada interna, ya que se ha dado una crisis de deserción de operadores, lo que afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa.

No se toman en cuenta las inquietudes de sus partes interesadas, las expectativas de la sociedad, el desarrollo sostenible y los objetivos de la organización, solamente existe una visión de negocio y cumplimiento legal para lograr resultados económicos.

## **1.8 Respeto al principio de legalidad**

Se conocen y se cumplen las leyes aplicables, destacando los permisos de operación como prueba del cumplimiento de las mismas.

Dichos permisos de operación deben ser renovados periódicamente.

## 1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

En cuanto a la normativa legal de comportamiento internacional, la empresa trata de cumplirla con el fin de lograr penetrar mercados externos.

Actualmente colabora con el fin de lograr unificar ciertas leyes a nivel regional.

### Conclusión

1. GOBERNANZA	
Preguntas totales	47
Asuntos	9
Cumplimiento	35%

Tabla 11. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Gobernanza

El 30% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 9 asuntos de gobernanza, al revisar lo que no se cumple se concluye que es necesario elaborar un Código Ético o un Código de Conducta que recoja los valores de la compañía y marque los principios de actuación corporativos, disponer de canales de comunicación relacionadas con la ética corporativa y el cumplimiento de las pautas de Conducta.

## 2. Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Los Derechos Humanos son universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. Hay dos amplias categorías de Derechos Humanos. La primera categoría concierne a los derechos civiles y políticos y la segunda, concierne a derechos económicos, sociales y culturales. La primacía de los Derechos Humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre Derechos Humanos.

En la evaluación del eje fundamental de Derechos Humanos se tomaron en cuenta 8 asuntos, a través de 47 preguntas, obteniendo un 52% de cumplimiento de las mismas, 10% en proceso, 28% de incumplimiento y un 10% de preguntas que no aplican a las actividades de la empresa.



Figura 8. Gráfico Circular. Derechos Humanos

## 2.1 Debida diligencia y 2.2 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos

La organización no es consciente del respeto a los derechos humanos, como tal; ya que no existe una política expresa donde se declare un compromiso de cumplir con la declaración Universal de Derechos Humanos, sin embargo, algunos son respetados inconscientemente, ya que están inmersos en prácticas normales de las empresas salvadoreñas por obligaciones legales.

Al no contar con una política, tampoco se evalúan las actividades de la organización en cuanto a su impacto o riesgos en materia de Derechos Humanos de sus grupos de interés.

## 2.3 Evitar la complicidad

La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión.

La empresa tiene como política evitar realizar negocios con empresas que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos, para lo cual realiza una investigación antes de establecer acuerdo o contratos, tanto con proveedores y clientes; para tal efecto se realizan auditorías periódicas con el fin de dar cumplimiento a dicha política.

No se hace ninguna declaración expresa sobre no consentir algún tipo de abuso sobre los derechos Humanos.

## 2.4 Resolución de reclamaciones

Se cuenta con algunos canales para la comunicación de denuncias sobre violaciones a los derechos humanos, así como mecanismos para su resolución, específicamente para los siguientes grupos de interés: Clientes (a través de Ventas), Empleados (a través de Recursos Humanos) y Proveedores (a través de Compras); quienes reciben los reclamos y resuelven o escalan de acuerdo a la delegación de decisión otorgada.

Los pocos mecanismos que se tienen, no cumplen las características requeridas, como: Accesibilidad, Predecibles, Equitativos, Claros y Transparentes y Basados en el Dialogo.

## **2.5. Discriminación y grupos vulnerables**

No se cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas, ni para facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos. Por otro lado, como parte del cumplimiento del Código de Trabajo, en cuanto a sus trabajadores se compromete en su Reglamento Interno de Trabajo en a respetar los grupos vulnerables.

En las operaciones con sus proveedores, a través de auditorías verifica que se respeten los grupos vulnerables.

La empresa apoya a través de donaciones a ciertas comunidades (Isla de Méndez) con la construcción de escuelas y mejoras en la infraestructura para la educación.

## **2.6 Derechos civiles y políticos**

La empresa se asegura de respetar los derechos civiles y políticos de sus empleados, dando cumplimiento a al Código de Trabajo.

En cuanto a sus demás grupos de interés, hay esfuerzos, pero no existe una política establecida o mecanismos establecidos que se revisen y mejoren periódicamente.

## **2.7 Derechos económicos, sociales y culturales**

La empresa no posee política donde declare el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales; sin embargo, ejercita la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que sus empleados disfruten de los derechos económicos, sociales y culturales, a través de: promoción y apoyo para el estudio de sus empleados, prestaciones como clínicas médicas, apoyo en canasta básica, programas de seguridad social, entre otros.

## **2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo**

Los derechos fundamentales de sus trabajadores, son respetados de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

No se cuenta con mecanismos de denuncias formales; pero a través de auditorías internas se verifica el cumplimiento de dichos derechos; así como de auditorías realizadas por el Ministerio de Trabajo.

## Conclusión

<b>2. DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>Preguntas totales</b>	<b>47</b>
<b>Asuntos</b>	<b>8</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>52%</b>

Tabla 12. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Derechos Humanos

El 52% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 8 asuntos de Derechos Humanos, donde se pudo evidenciar que más allá de las valoraciones obtenidas se debe abordar la gestión de la comunicación desde una óptica amplia que integra a todos los grupos clave con los que la empresa se relaciona.

## 3. Prácticas Laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen el reclutamiento, la promoción de trabajadores, los procedimientos disciplinarios, la resolución de reclamaciones laborales, procedimientos de traslado de en los cargos, la terminación de la relación de trabajo, la formación y desarrollo de habilidades; la salud y seguridad ocupacional, entre otros.

En la evaluación del eje fundamental de Prácticas Laborales se tomaron en cuenta 5 asuntos, a través de 69 preguntas, obteniendo un 60% de cumplimiento de las mismas, 31% de incumplimiento y un 9% de preguntas que no aplican a las actividades de la empresa.

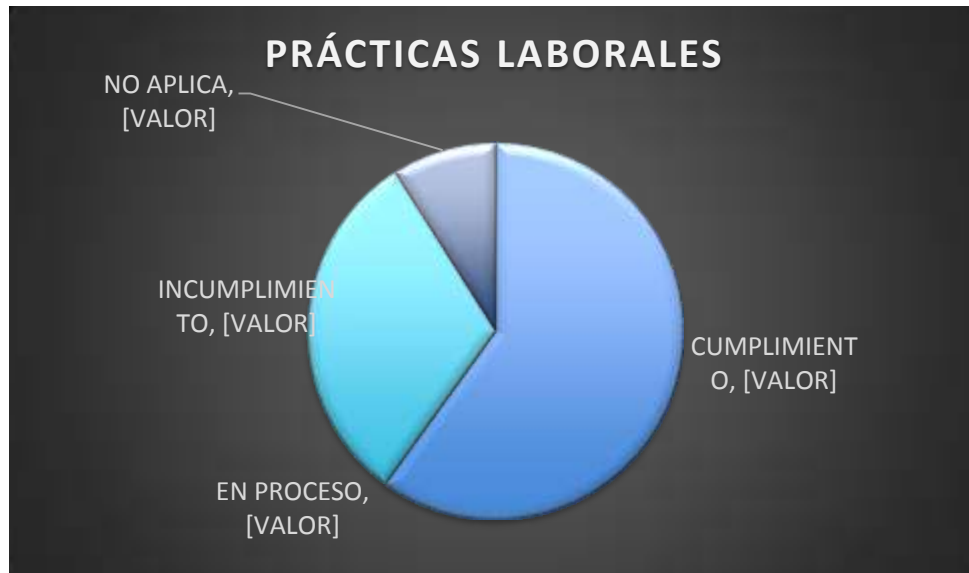


Figura 9. Gráfico Circular. Prácticas Labores

### 3.1. Trabajo y relaciones laborales

La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y Contratos de Trabajo, los cuales son firmados por los nuevos empleados al ingresar a la empresa, de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo; así como también se cuenta con un expediente por cada empleado; no se posee escrita una política con el fin de evitar relaciones laborales no reconocidas por la ley, ni discriminación en ninguna clase en los procesos de selección, pero no se tiene ese tipo de prácticas ya que se cumple con lo establecido en la Ley.

En cuanto a las contrataciones, estas se realizan de forma confidencial por lo tanto no existen mecanismos que garanticen que no exista discriminación.

Las decisiones son tomadas por parte de la dirección de la empresa, sin consulta a los empleados.

Actualmente no se cuenta con personal temporal, por el tipo de trabajo especializado.

Cuando se realizan contrataciones o subcontrataciones (mantenimiento y manejo integral de plagas) se realiza con empresas, legalmente constituidas, para ello se realizan constataciones antes de contratarlas.

En cuanto al clima laboral de la organización, se realizan encuestas cuando surge algún inconveniente, pero no es una práctica regular; y en los casos que se realizan se evalúan solamente los siguientes aspectos: trabajo en equipo y colaboración, estabilidad laboral, ambiente laboral y relación supervisor-colaborador.

No existe un mecanismo definido para recibir sugerencias y comentarios de los empleados.

Se posee flexibilidad en los horarios, para que los empleados puedan atender asuntos particulares, siempre y cuando estos sean programados o para emergencias.

### **3.2. Condiciones de trabajo y protección social**

La empresa otorga buenas condiciones de trabajo y protección social a sus empleados, de acuerdo a lo establecido a la ley.

Ocasionalmente, en los casos en que hay altos niveles de producción, se comprometen un poco los horarios de los empleados, debiendo trabajar de corrido lo que afecta el descanso semanal de algunos trabajadores y por tanto se afectan las relaciones familiares.

### **3.3. Diálogo social**

Hasta el momento no se tiene una organización de empleados, en una ocasión se quiso organizar un grupo, pero se negociaron sus peticiones y posteriormente dichos organizadores fueron despedidos, en por otras circunstancias.

### **3.4. Salud y seguridad ocupacional**

La organización cumple con la normativa legal vigente relacionada a la Salud y Seguridad Ocupacional, para lo cual posee un Coordinador de Seguridad Industrial y su Comité, quien se encarga de velar por el cumplimiento permanente de los diferentes controles de seguridad, así como de la gestión de riesgos laborales.

### **3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo**

Actualmente non se cuentan con alguna estructura, mecanismo o programa formal de desarrollo humano y formación para los empleados.

Solamente se posee un programa de inducción y aprendizaje inicial para nuevos trabajadores, y se apoya a los empleados con estudios básicos a superarse, otorgando permisos para que puedan salir con sus actividades estudiantiles.

## **Conclusión**

<b>3. PRÁCTICAS LABORALES</b>	
<b>Preguntas totales</b>	<b>69</b>
<b>Asuntos</b>	<b>5</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>60%</b>

Tabla 13. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Prácticas Laborales

El 60% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 5 asuntos de Prácticas Laborales, al verificar las preguntas que no se cumplen se concluye que se debe de considerar que las personas que trabajan en la empresa son uno de los grupos de interés clave y prioritario para el propio desarrollo del negocio, un factor elemental en su crecimiento y desarrollo.

#### 4. Medio Ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, se debe adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Para la evaluación de la gestión de impactos ambientales de la organización se retomaron 4 asuntos, a través de 52 preguntas, obteniendo un 31% de cumplimiento de las mismas, 35% en proceso, 31% de incumplimiento y 3% no aplica.

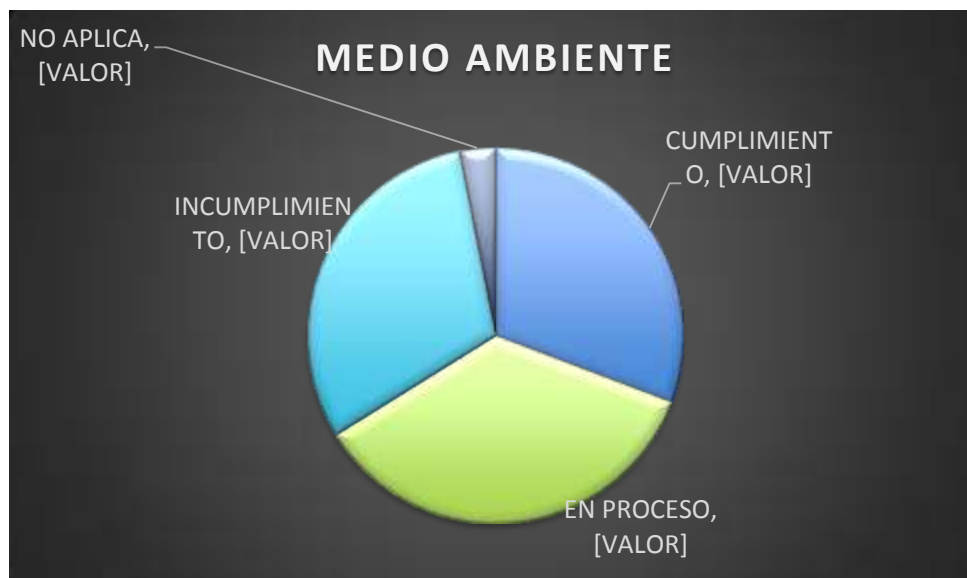


Figura 10. Gráfico Circular. Medio Ambiente

##### 4.1. Prevención de contaminación

En cuanto al cumplimiento de las leyes, la empresa mantiene asesores legales que contribuyen a que se cumplan las ambientales que le sean aplicables.

Se mantiene una política ambiental, en la cual la empresa expresa su compromiso de gestionar los impactos ambientales y tomarlos en cuenta en sus decisiones.

Y realmente se realizan acciones para gestionar dichos impactos ambientales, de acuerdo a lo estipulado en el marco legal aplicable.

En cuanto a la prevención de contaminación y residuos, hay iniciativas de la dirección por implementar P+L, pero se encuentra en proceso aún.

Por el momento no se tienen ningún programa formal de educación ambiental en ningún nivel jerárquico.

Actualmente se está en proceso de generar alianzas con otras empresas de la zona industrial para trabajar en conjunto en proyectos ambientales.

Se presenta mensualmente un informe al Ministerio de Medio Ambiente sobre el uso de los químicos, aunque no se utilizan químicos prohibidos por la ley.

Se tiene implementado programas de reciclaje por medio de venta de mermas de las líneas de impresión, estas son vendidas a clientes que las utilizan para la fabricación de artículos plásticos varios, el otro programa es el de solventes que se recolecta para enviar como desechos especiales a MIDES para sí destino final, así mismo se está evaluando la elaboración y ejecución de un plan de emergencia ante accidentes ambientales.

#### **4.2. Uso sostenible de los recursos**

Se realizan mediciones constantes del uso de recursos naturales dentro de las actividades de la empresa, y en base a las mismas se toman decisiones para reducir el uso de los mismos.

A iniciativa de la Dirección, cuando hay oportunidad se impulsa el cambio a nuevas tecnologías sostenibles que permitan reducir los impactos ambientales.

Se trata la manera de reciclar los materiales utilizados, el polipropileno se vende un promedio de 1,177 kg mensuales a clientes que lo utilizan para elaborar artículos plásticos y los solventes un promedio mensual de 5.5 toneladas son dispuestos a empresas especializadas para su tratamiento.

Actualmente se tiene en proceso una planta de tratamiento que permitiría, disponer el agua utilizada de forma responsable al ambiente.

Se posee un plan de ahorro de recursos con el que se pretende hacer un uso sostenible.

Hasta el momento no se ha logrado realizar compras sostenibles.

Se promueve el consumo responsable a los colaboradores a través de campañas realizadas por Recursos Humanos.

#### **4.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo**

En cuanto a medida para la mitigación del cambio climático y adaptación al mismo, no se cuenta con ninguna acción formal, solamente que con la implementación de P+L, se quiere mejorar la eficacia y eficiencia del uso del combustible.

Se tiene planificado, realizar el cambio de los equipos de ventilación y aire acondicionado por otros que puedan reducir las emisiones; así mismo actualmente se trata de que en las nuevas adquisiciones se evalúen dichos aspectos.

**4.4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales**

Se posee un Plan de Adecuación del Ambiente, en el que se identifican los impactos potenciales de las actividades sobre la biodiversidad y ecosistema y se trata de gestionar dichos factores, para minimizar los impactos.

**Conclusión:**

<b>4. MEDIO AMBIENTE</b>	
<b>Preguntas totales</b>	<b>52</b>
<b>Asuntos</b>	<b>4</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>31%</b>

Tabla 14. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Medio Ambiente

El 31% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 4 asuntos de Medio Ambiente, dentro de la evaluación se considera urgente el considerar que medioambiente comprende la gestión y control de los impactos medioambientales para la conservación y el mantenimiento de los recursos naturales disponibles. Imprenta BocaDeli tiene la obligación de integrar esta preocupación y de reducir el impacto ambiental de sus actividades.

**5. Prácticas Justas de Operación**

Para la evaluación de las prácticas justas de operación de la organización se retomaron 5 asuntos, a través de 28 preguntas, obteniendo un 66% de cumplimiento de las mismas, 3% en proceso y 31% de incumplimiento.



Figura 11. Gráfico Circular. Prácticas Justas de Operación

### 5.1 Anti-corrupción

A través del área legal se identifican los riesgos relacionados a la corrupción, así como también se cuenta con prácticas para combatir la extorsión y corrupción.

Falta establecer un sistema formal, que incluya un proceso de capacitación en el tema y de recepción de denuncias.

### 5.2 Participación política responsable

En cuanto a política responsable, no se tiene nada implementado.

### 5.3 Competencia justa

En la organización se trata de realizar una competencia justa, cumpliendo con las leyes aplicables, impartiendo capacitación a los colaboradores relacionados con el tema, en las que se involucra, el área legal de recursos humanos y mercadeo.

### 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

La organización tiene como política revisar los contratos de todos sus proveedores antes de adquirir un producto o servicio, con el fin de que se cumplan criterios responsables socialmente.

Y en el caso de no poseerlos, se revisa con las partes involucradas para llegar a un acuerdo.

Se maneja una lista de proveedores, los cuales se evalúan y se trata de cumplir con ellos los criterios de prácticas de compra adecuados, pagos de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.

**5.5 Respeto a los derechos de la propiedad**

Se respeta integralmente los derechos de propiedad de todo lo que se emplea en la empresa, para dicho fin se le delega al área legal que verifique dichos aspectos.

**Conclusión:**

<b>5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>Preguntas totales</b>	<b>28</b>
<b>Asuntos</b>	<b>5</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>66%</b>

Tabla 15. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Prácticas Justas de Operación

El 66% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 5 asuntos de Practicas justas de Operación, en dicha evaluación se concluye que se debe de considerar que las prácticas justas de operación son responsabilidad del Gobierno Corporativo, lo cual es fundamental para mantener y mejora la reputación en los mercados y con los demás stakeholders.

**6. Asuntos de Consumidores**

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado.

Para la evaluación de la responsabilidad de la empresa con los consumidores, se tomaron en cuenta 7 asuntos, a través de 46 preguntas, resultando un 42% de cumplimiento, 7% en

proceso, 24% de incumplimiento y un 27% de preguntas no aplican, ya que los clientes no se consideran consumidores finales.

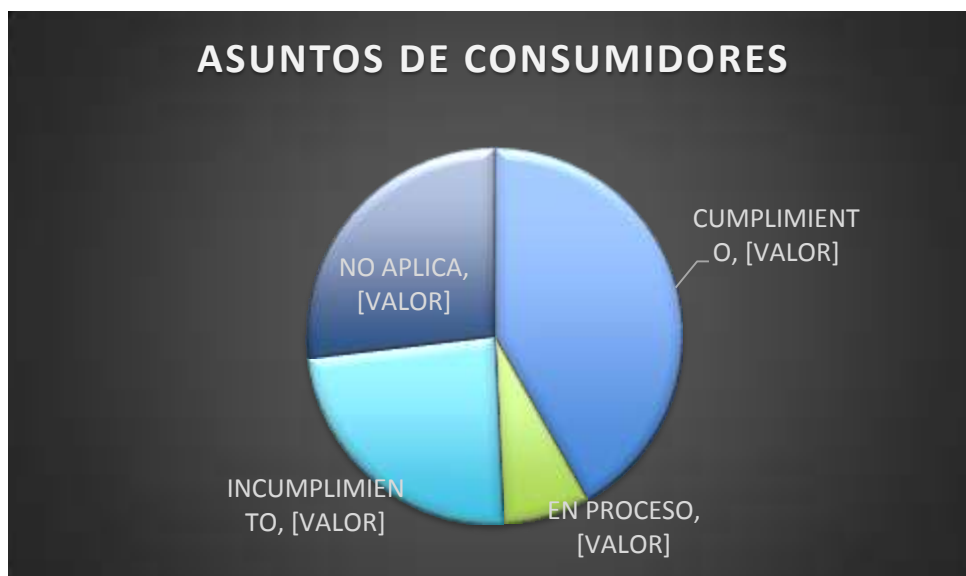


Figura 12. Gráfico Circular. Asunto de Consumidores

### **6.1 Prácticas justas de marketing/mercadeo, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación**

La empresa en sus estrategias de marketing y en su publicidad cumple con el Código de Autorregulación Publicitaria de El Salvador.

Cuando un cliente solicita un producto, en la cotización del mismo se detalla toda la información relativa al producto, su forma de entrega, pago de impuestos y las condiciones a las que se comprometen ambas partes.

Así como también en la ficha técnica del producto se detalla toda la información necesaria para garantizar una práctica justa de contratación.

### **6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores**

En cuanto la seguridad de los productos que ofrece, la empresa dentro de su Programa de Gestión de Prevención de Riesgos, identifica los riesgos que podrían ocasionar sus productos de acuerdo a los materiales con los que son fabricados y lo informa oportunamente a sus clientes, a través de las fichas técnicas y hojas de seguridad de los químicos que se utilizan para elaborarlos.

Actualmente se está elaborando un procedimiento para la recolección de productos del mercado, ya sea porque estén dañados o porque tengan algún defecto, según lo establecido por la FDA.

La empresa antes de introducir un nuevo producto al mercado, realiza una evaluación de riesgos que podría ocasionar a los consumidores, como en el proceso de producción a los empleados y medio ambiente, y a partir de ellos determina la viabilidad del mismo y las medidas a prevención o mitigación a realizar.

Debido a que los productos que se elaboran requieren la utilización de muchos químicos, se verifica que estos no sean dañinos a los consumidores.

### **6.3 Consumo sostenible**

En la actualidad no se cuenta con ningún mecanismo de consumo sostenible.

Pero se contribuye a reducir los impactos negativos para la sociedad y el ambiente en cuanto a ofertar productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles y en incluir información sobre el desempeño, impactos de salud, país de origen, eficiencia energética, contenido o ingredientes, aspectos relacionados con el bienestar de animales y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y/o embalajes, a través de la ficha técnica que se entrega a los clientes.

Con la gestión medio ambiental y de seguridad que se realiza se trata de minimizar y/o eliminar cuando sea posible todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos que se ofrecen, así como de seleccionar productos que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.

### **6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias**

Por el momento no se cuenta con un área específica de atención al cliente, ni tampoco se tiene una política de atención establecida.

El tema de atención al cliente se ejecuta de manera informal, las quejas, reclamos o sugerencias se reciben por vía telefónica, y hay una persona encargada de ingresarla a una plataforma interna de quejas, y es el Encargado de Calidad, quien lo asigna un responsable para que resuelva de acuerdo a las áreas involucradas, luego el Encargado de Calidad le da seguimiento hasta que la queja es cerrada y se le informa al cliente.

### **6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores**

La información con la que se cuenta es la de los clientes (empresas que utilizan los productos que ofrece la empresa), no de consumidores finales, pero en el caso, la empresa resguarda la información de los clientes, se mantiene de forma confidencial.

Los empleados en puestos claves poseen un acuerdo de confidencialidad con la empresa, con el fin de resguardar la información de los clientes y la empresa.

### **6.6 Acceso a servicios esenciales**

Este asunto no aplica a la empresa, ya que su giro no es de servicios esenciales.

## 6.7 Educación y Toma de Conciencia

La empresa, informa a través de la hoja de seguridad de los químicos utilizados, la ficha técnica de los productos y los respectivos contratos, sobre la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos, sobre pesos y medidas, precios, calidad y condiciones crediticias.

### Conclusión:

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	
Preguntas totales	46
Asuntos	7
Cumplimiento	42%

Tabla 16. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Asuntos de Consumidores

El 42% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 7 asuntos de Asuntos de Consumidores, en la revisión de las preguntas se pudo observar que la Imprenta debe de disponer de canales de comunicación para la recepción de quejas, reclamaciones o incidencias relacionadas con la ética corporativa y el cumplimiento de las pautas de Conducta, así como informar de manera clara a los clientes actuales y potenciales sobre las características de los productos.

## 7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. Comunidad, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común. La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La participación activa y desarrollo de la comunidad se evaluó a través de 41 preguntas, que abarcan 7 asuntos, obteniendo un 56% de cumplimiento, 40% de incumplimiento y 4% de preguntas no aplican.



Figura 13. Gráfico Circular. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

### 7.1 Participación activa de la comunidad

La empresa tiene participación activa en la comunidad ya que los empleos que genera son principalmente para gente de la comunidad local, y a través de ellos se puede decir que incluye el principio de inclusión y participación.

La empresa contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo, en los casos le son solicitados y que le generen algún beneficio a la empresa.

### 7.2 Educación y cultura

La empresa, apoya la educación y la cultura en diferentes comunidades cuando la dirección así lo decide, en las cuales ha construido escuelas y museos, con el fin de contribuir a largo plazo en la sociedad.

### 7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades

La dirección de la empresa, tiene como política analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo o a la determinación de nuevas tecnologías, como es en el caso de la automatización de la planta de producción, prefieren do opciones que maximicen las oportunidades de empleo.

Así mismo, considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, ejemplo de ello es que muchas de las áreas que usualmente se subcontratan en otras empresas del sector, son internas.

Debido a que las leyes laborales del país, lo estipulan, se poseen programas de inclusión de grupos vulnerables, lo cual es verificado por el Ministerio de Trabajo.

#### **7.4. Desarrollo y acceso a tecnología**

Se contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que coadyuven a la solución de asuntos más que todo ambientales en comunidades locales, a través del programa de gestión de impactos ambientales de la empresa.

La empresa toma sus decisiones, tomando en cuenta los impactos ambientales en la comunidad.

Participa en alianzas con universidades, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico, por ejemplo, se tiene convenio con la UCA, para realizar trabajos de investigación en esta área.

#### **7.5 Generación de riqueza e ingresos**

La empresa evalúa principalmente los impactos ambientales, y en poca escala los impactos sociales y económicos de las comunidades.

Se tiene como política seleccionar proveedores locales, con el fin de dar apoyo a la economía local y también porque los precios son más bajos para la empresa, por esa misma razón se apoyó a dichos proveedores locales y se les acompaña para que se puedan desarrollar y cumplan con los requerimientos de la empresa.

#### **7.6 Salud**

La participación en el área de salud en la comunidad, es a través de los empleados y sus familias, ya que la mayoría de ellos son locales y a ellos se les proporciona servicios de salud a través de una clínica médica empresarial y lo establecido en el Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **7.7 Inversión social**

La empresa prioriza aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible, como lo es la educación, pero no lo realiza de forma sistemática, sino que depende muchas veces de los impulsos de la dirección.

## Conclusión:

<b>7. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD</b>	
<b>Preguntas totales</b>	<b>41</b>
<b>Asuntos</b>	<b>7</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>56%</b>

Tabla 17. Resultados de Herramienta IndicaRSE. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

El 56% de cumplimiento es estimado, se obtuvo al responder las preguntas que evalúan 7 asuntos de Participación Activa de la Comunidad, dentro de la revisión se pudo observar que como empresa se debe de realizar una contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, con el fin de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

## Conclusión General del Diagnostico

Partiendo de la evaluación realizada a la empresa a través de la herramienta IndicaRSE y del hecho que una empresa es sostenible, cuando mantiene un equilibrio entre los factores económicos, sociales y medioambientales; siendo capaz de generar valor en dichas áreas tanto a corto como a largo plazo, contribuyendo de forma activa al bienestar y al progreso de la sociedad en la que se desarrolla, se puede concluir que la Planta de Impresión Flexográfica de Productos Alimenticios Bocadeli, S.A. de C.V, a pesar de los esfuerzo que realiza por ser una empresa líder en su rubro y por adoptar las mejores prácticas que contribuyan al bienestar de su personal, medio ambiente y comunidad, necesita ordenar dichas prácticas en base a una planeación estratégica formal, que le permita adoptar prácticas que se integren como parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional, sus estrategias y operaciones; generando competencias internas y el desarrollo de la comunicación interna y externa; que permitan contribuir al desarrollo sostenible de la misma.

## PROPUESTA DE PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN

A continuación, se detalla el procedimiento que se utilizara para desarrollar las líneas estratégicas necesarias para la creación de un Plan que permita a la empresa iniciar el camino hacia la sostenibilidad.

No.	Actividad	Método	Documento
1	Identificar partes interesadas	Matriz de Partes Interesadas	Lista de Partes de Interesadas
2	Identificar los medios de comunicación que se poseen con las partes interesadas.	Matriz de Medios de Comunicación	Medios de Comunicación.
3	Revisión del marco estratégico de la empresa, en cuanto a la RSE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	Planeación Estratégica orientada a RSE	Marco Estratégico revisado
4	Revisar el contenido del Código de Ética.	-	Código Ética actualizado y comunicado (Anexo 3)
5	Realizar análisis estratégico externo e interno, sobre la RSE.	Planeación Estratégica orientada a RSE	FODA
6	Identificar los ejes de acción, objetivos y elaborar Mapa Estratégico de RSE	Planeación Estratégica orientada a RSE	Mapa Estratégico
7	Elaborar el CMI de RSE, estableciendo metas, responsables e indicadores.	Planeación Estratégica orientada a RSE	CMI
8	Definir las acciones, responsables, recursos y temporización para el logro de los objetivos estratégicos.	Planeación Estratégica orientada a RSE	Cronograma de Trabajo y Presupuesto
9	Elaborar Plan de Comunicación	-	Plan de Comunicación

Tabla 18. Procedimiento de Planificación



Figura 14. Procedimiento de Planificación

## **DEFINICIÓN DE PARTES INTERESADAS**

Una parte interesada es un individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de una organización. Por tanto, para planificar la estrategia de sostenibilidad, se considera relevante tener bien identificado tanto a las partes interesadas como sus intereses.

La participación de las partes interesadas en la planificación para la sostenibilidad es importante puesto que pueden:

- Proporcionar ideas para soluciones sostenibles
- Ayudar a la empresa en el establecimiento de prioridades para la acción
- Contribuir con conocimientos específicos o recursos financieros para desarrollar las soluciones más sostenibles
- Mejorar la buena voluntad y la imagen o marca de la empresa

A continuación, se detalla la identificación de las partes que se deberían de considerar interesadas y sus expectativas con base a las características de la empresa:

PARTES INTERESADAS	1. Gobernanza de la organización	2. Derechos humanos	3. Prácticas laborales	4. El medio ambiente	5. Prácticas justas de operaciones	6. Asuntos de consumidores	7. Participación activa y desarrollo de la comunidad
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendición de Cuentas</li> <li>Evaluación periódica del proceso de gobernanza</li> <li>Transparencia en sus decisiones y actividades</li> <li>Buenos resultados en auditorías internas y externas</li> <li>Políticas generales</li> <li>Comunicación con los accionistas y reclamaciones</li> <li>Defensa de los accionistas</li> <li>Derechos de los accionistas</li> <li>Otros asuntos de los accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley, evitando multas.</li> <li>Dividendos y revalorización de las acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir el marco legal ambiental, evitando multas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas anti-corrupción.</li> <li>Participación política responsable.</li> <li>Implementar prácticas responsables en la cadena de valor.</li> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos contractuales justos para proteger los intereses mutuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buenas relaciones con la comunidad.</li> <li>Toma de decisiones tomando en cuenta la comunidad local.</li> </ul>
Gerencia y Encargados de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia en sus decisiones y actividades</li> <li>Rendición de Cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar multas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar multas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos contractuales justos para proteger los intereses mutuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones tomando en cuenta la comunidad local.</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética en la Dirección de la empresa</li> <li>Participación activa en las decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar los impactos reales o potenciales de sus actividades con los derechos humanos (debida diligencia)</li> <li>Tomar decisiones en base al respeto de los DH.</li> <li>Declarar públicamente que no se consentirán abusos de DH.</li> <li>Establecer políticas para evitar la discriminación de grupos vulnerables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley.</li> <li>Proporcionar las condiciones laborales óptimas para el desempeño del trabajo, cuidando aspectos como salarios, físicos, ambientales, sociales y emocionales.</li> <li>Establecer mecanismos de comunicación en ambas direcciones y a la libre asociación.</li> <li>Mantener políticas de SSO</li> <li>Proporcionar acceso a la formación y desarrollo humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involucrarse con la comunidad en relación a los aspectos ambientales identificados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas anti-corrupción.</li> <li>Canales para denunciar hechos de corrupción internos.</li> <li>Políticas compensación y beneficios.</li> <li>Libertad política</li> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de sistemas seguros para la obtención, uso y protección de los datos de los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prioridad de generación de empleos en la comunidad local.</li> </ul>
Clientes (Bocadeli y terceros)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección transparente</li> <li>Rendición de Cuentas</li> <li>Participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar los impactos reales o potenciales de sus actividades con los derechos humanos (debida diligencia)</li> <li>Declarar públicamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involucrarse con la comunidad en relación a los aspectos ambientales identificados.</li> <li>Gestionar sus aspectos ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas anti-corrupción</li> <li>Canales para denunciar hechos de corrupción.</li> <li>Participación política responsable.</li> <li>Implementar prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información objetiva e imparcial sobre los productos.</li> <li>Proporcionar mecanismos de atención de quejas y controversias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de apoyo y desarrollo de la comunidad.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>que no se consentirán abusos de DH.</li> <li>Establecer políticas para evitar la discriminación de grupos vulnerables.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>responsables en la cadena de valor.</li> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>		
Consumidores			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar prácticas responsables en la cadena de valor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información objetiva e imparcial sobre los productos.</li> <li>Calidad</li> <li>Seguridad en los productos</li> </ul>	
Proveedores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas justas y equitativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer políticas para evitar la discriminación de grupos vulnerables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar compras sostenibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas anti-corrupción</li> <li>Canales de comunicación para informar actividades corruptas en el proceso de compras.</li> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> <li>Relaciones estables y duraderas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos contractuales justos para proteger los intereses mutuos.</li> </ul>	
Competencia					<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas justas y equitativas</li> <li>Relaciones respetuosas</li> <li>Políticas anti-corrupción</li> <li>Competencia justa</li> </ul>		
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad con los procesos que ejecuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar los impactos reales o potenciales de sus actividades con los derechos humanos (debida diligencia)</li> <li>Tomar decisiones en base al respeto de los DH.</li> <li>Eliminar los riesgos de complicidad de actividades o entidades que violen los DH.</li> <li>Declarar públicamente que no se consentirán abusos de DH.</li> <li>Establecer políticas para evitar la discriminación de grupos vulnerables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenir la contaminación (aire, agua, gestión de recursos, disposición de sustancias tóxicas).</li> <li>Gestionar sus aspectos ambientales.</li> <li>Involucrarse con la comunidad en relación a los aspectos ambientales identificados.</li> <li>Realizar un uso sostenible de los recursos naturales.</li> <li>Efectuar acciones de prevención y mitigación del cambio climático.</li> <li>Realizar acciones de protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar políticas antimonopolio y anti-dumping, sobre todo localmente.</li> <li>Participación política responsable.</li> <li>No aprovecharse de las condiciones sociales para lograr ventajas.</li> <li>Implementar prácticas responsables en la cadena de valor.</li> <li>Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información objetiva e imparcial sobre los productos y servicios.</li> <li>Proporcionar mecanismos de atención de quejas y controversias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultar a los grupos representativos para la toma de decisiones.</li> <li>Promover y apoyar la educación en todos los niveles.</li> <li>Contribuir a la creación de empleos directos</li> <li>Apoyar a las comunidades en el desarrollo de nuevas tecnologías.</li> <li>Contribuir a la prevención de enfermedades.</li> <li>Realizar inversiones sociales en cuanto a salud, educación, etc.</li> </ul>
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la Ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar los riesgos de complicidad de actividades o entidades que violen los DH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener relaciones laborales de acuerdo a la Ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir el marco legal ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas anti-corrupción.</li> <li>Cumplimiento de la Ley e informar sobre violaciones a la misma.</li> <li>Cumplir el marco legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir el marco legal en cuanto a competencia, relaciones contractuales, y</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas para evitar la discriminación de grupos vulnerables.</li> </ul>			<p>en materia de competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<p>derechos del consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de normativa legal relacionada a la seguridad de la información.</li> </ul>	
--	--	---	--	--	--	---	--

Tabla 19. Matriz de Partes Interesadas

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	ACTIVIDADES EN LAS QUE SE VE AFECTADA	CANALES DE PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE SATISFACCIÓN ACTUALES	PROPUESTA DE CANALES DE PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE SATISFACCIÓN
<b>Accionistas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados Financieros</li> <li>2. Toma de decisiones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones periódicas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones y convenciones periódicas</li> <li>2. Informes de resultados periódicos</li> <li>3. Actas de Comités y Juntas</li> </ol>
<b>Gerencia y Encargados de Área</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Red de Procesos</li> <li>2. Toma de decisiones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes periódicos</li> <li>2. Reuniones periódicas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones y convenciones periódicas</li> <li>2. Informes de resultados periódicos</li> <li>3. Informes de auditorías</li> <li>4. Actas de Comités y Juntas</li> </ol>
<b>Empleados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Red de Procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Clima Laboral</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones Mensuales de Empleados</li> <li>2. Encuesta de Comunicación Interna</li> <li>3. Encuesta de Clima Laboral</li> <li>4. Correo Electrónico</li> <li>5. Mecanismos establecidos por el CSSO</li> </ol>
<b>Clientes (Bocadeli y terceros)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Venta de empaques para alimentos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visitas</li> <li>2. Reporte de reclamos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memorias de labores</li> <li>2. Visitas periódicas</li> <li>3. Reporte de reclamos</li> <li>4. Atención por el área de ventas</li> </ol>
<b>Consumidores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Venta de empaques para alimentos</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre los productos</li> <li>2. Memoria de labores en físico y pagina web</li> </ol>
<b>Proveedores y Contratistas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso Compras de Bienes y Servicios</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes de evaluación de proveedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes de evaluación de proveedores</li> <li>2. Memoria de labores en físico y pagina web</li> </ol>
<b>Competencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de Marketing</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memoria de labores en físico y pagina web</li> </ol>
<b>Comunidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consumo de Recursos</li> <li>2. Tratamiento de Desechos</li> <li>3. Ubicación</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memoria de labores en físico y pagina web</li> </ol>
<b>Gobierno</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de legislación relacionada a la Red de Procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión de Leyes Aplicables</li> <li>2. Tramites de permisos</li> <li>3. Auditorías</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de auditoría</li> <li>2. Revisión periódica de las leyes aplicables</li> </ol>

Tabla 20. Matriz de Medios de Comunicación de Partes Interesadas

## MARCO ESTRATÉGICO

Para dar el paso hacia la sostenibilidad, la empresa tiene que tener una base sólida, y para ellos se debe establecer un marco estratégico que integre todos los elementos involucrados hacia los objetivos propuestos.

La Imprenta Bocadeli, no cuenta con un marco estratégico establecido, por ser una empresa familiar, razón por la cual a continuación, se desarrolla el mismo.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión y visión definen la base de la compañía, representan por qué y para qué existe y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones, por tal motivo es importante integrar a estas declaraciones el compromiso por ser una empresa socialmente responsable.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes, con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

A continuación se propone una declaración de misión, visión y valores para la Imprenta Bocadeli, con el propósito de alinearse a la sostenibilidad empresarial:

### MISIÓN

“Somos una imprenta de empaques para alimentos flexibles innovadores, de alta calidad y con precios accesibles, que busca proveer las mejores soluciones a sus clientes, a través del desarrollo sostenible”

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Quiénes somos?	una imprenta
¿A qué nos dedicamos?	a imprimir empaques para alimentos flexibles
¿En qué nos diferenciamos?	innovadores, de alta calidad y con precios accesibles
¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?	proveer las mejores soluciones
¿Para quién lo hacemos?	a sus clientes
¿Cómo lo hacemos?	de calidad
¿Qué valores respetamos?	desarrollo sostenible

Tabla 21. Análisis Estratégico de la Misión

## VISIÓN

“Ser la imprenta flexográfica de empaques para alimentos preferida de nuestros clientes, diferenciándose por el talento humano, tecnología moderna y ecológica; trabajando de la mano con la comunidad para el desarrollo social; convirtiéndose así, en una empresa solida de alto crecimiento”

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Qué y cómo queremos ser dentro de x años?	ser la imprenta flexográfica de empaques para alimentos preferida de nuestros clientes
¿En qué nos queremos convertir?	en una empresa solida de alto crecimiento
¿Para quién trabajaremos?	para nuestros clientes, de la mano con la comunidad
¿En qué nos diferenciaremos?	el talento humano, tecnología moderna y ecológica
¿Qué valores respetaremos?	desarrollo social

Tabla 22. Análisis Estratégico de la Visión

## VALORES

- **Calidad**  
Buscamos continuamente la excelencia en nuestros productos, poniendo atención en cada uno de los detalles.
- **Orientación al cliente**  
Las necesidades de los clientes son nuestra guía de actuación.
- **Competitividad**  
La aplicación de las mejores prácticas, nos permitirá obtener sostenidamente una mayor cuota de mercado.
- **Gestión visionaria e innovadora**  
Con nuestra experiencia y conocimientos, anticipamos el futuro y gestionamos correctamente el cambio.
- **Ética empresarial**  
Respetamos a nuestros grupos de interés, y practicamos una constructiva y sana competencia.

- **Honradez y Confianza**

Actuamos con integridad, transparencia y dedicación en nuestros procesos productivos, haciéndonos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés.

- **Lealtad**

Actuamos con principios y valores institucionales, para promover la confianza y fidelidad en nuestra empresa.

- **Disciplina**

Actuamos con pasión, perseverancia, rigor y dedicación para cumplir nuestros objetivos, en el marco de la ley y las mejores prácticas.

- **Responsabilidad**

Gestionamos correctamente los recursos y la confianza que nos han sido depositados.

- **Comunicación y Escucha**

Intercambiamos de forma efectiva pensamientos, ideas, soluciones e información para lograr relaciones de integridad.

## **CÓDIGO DE ÉTICA**

El código de ética es un documento que recoge los patrones, valores, lenguaje, y prácticas de la empresa, los cuales se ven reflejados en la forma en que la Alta Dirección la conduce, y cómo los empleados se deben desempeñar en la misma, además permite a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse en las acciones diarias.

Tener un Código de Ética es importante, porque:

- Fortalece la cultura ética de la compañía.
- Ayuda a priorizar principios y valores de la empresa.
- Establece que es lo que la empresa espera de sus empleados y que es lo que ellos pueden esperar de la empresa.
- Es una guía a seguir para la toma de decisiones, no importa el nivel jerárquico.

Por esa razón, la Imprenta Bocadoeli debe adoptar un Código de ética que especifique el compromiso respecto a la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado. En el Anexo 3, se describe una propuesta de Código de Ética para la Imprenta.

## **ANÁLISIS ESTRATÉGICO**

### **ANÁLISIS EXTERNO**

#### **ENTORNO GENERAL**

##### **FACTORES ECONÓMICOS**

- Inestabilidad económica debido a la situación política del país.
- Aumento de impuestos a la empresa privada.

##### **FACTORES SOCIOCULTURALES**

- Falta de cultura de diálogo y cumplimiento de acuerdos.
- Cultura de informar más que de consultar.
- Cultura de indisciplina.

##### **FACTORES TECNOLÓGICOS**

- Nuevas tecnologías en tintas orgánicas e inocuas para el ser humano
- Uso de tintas de secado rápido
- Polipropilenos biodegradables

##### **FACTORES POLÍTICOS**

- Polarización y falta de acuerdos básicos entre los partidos políticos
- Impredecibilidad de decisiones gubernamentales
- Aumento de impuestos a la empresa privada
- Disputa entre Órganos de Estado

##### **FACTORES LEGALES**

- Sector altamente regulado por leyes ambientales, debido a los procesos productivos.
- Leyes laborales u otras aplicables.

##### **FACTORES MEDIOAMBIENTALES**

- Aumento del cambio climático
- Uso de químicos en proceso productivo requiere tratamiento especial.

- Una vez aplicada la técnica de impresión y usado el producto final se debe afrontar el problema de reciclado.
- Al ser utilizado para empaçar productos comestibles, los productos pueden adherir olores y sabores desagradables.
- Uso de combustibles

## **FACTORES INTERNACIONALES**

- Mercados potenciales a nivel Centroamericano
- Leyes y Reglamentos Técnicos Centroamericanos
- Ofertas de empaques económicos a nivel internacional

## **ENTORNO ESPECÍFICO**

### **FUERZAS COMPETITIVAS**

- Amplia competencia dentro del sector de empaques flexibles
- Tendencia de empresas orientadas a empaques verdes, buenas prácticas ambientales o a la RSE.
- La competencia ofrece servicios similares a los clientes

### **PRODUCTOS SUSTITUTOS**

- Empaques Biodegradable
- Empaques de Papel

### **SEGMENTACIÓN**

- Industrias Alimenticias Bocadeli
- Otras empresas de alimentos

### **GRUPOS DE INTERÉS**

- Accionistas
- Gerencia y Encargados de Área
- Empleados
- Clientes (Bocadeli y terceros)
- Consumidores
- Proveedores y Contratistas
- Competencia

- Comunidad
- Gobierno

## **CLIENTES**

- Cambios en las necesidades y expectativas
- Interés de los clientes en proveedores con prácticas responsables

## **PROVEEDORES**

- Nuevos proveedores
- Tiempo de respuesta de proveedores
- Bajos costos de materias primas
- Bajo número de Proveedores que realicen prácticas socialmente responsables
- Proveedores internacionales orientados a la producción de elementos orgánicos que están en busca de constantes de cumplir regulaciones o evitar incumplimiento de prohibiciones para este tipo de elemento.

## **ANÁLISIS INTERNO**

### **RECURSOS Y CAPACIDADES**

#### **RECURSOS FINANCIEROS**

Imprenta Bocadeli nació en el año de 1996 en su inicio no tenía activos propios debido a que era una empresa solo para dar servicio a Bocadeli alimentos, el cambio se realizó en el 2010, posteriormente se empezó a brindar servicios a terceros, y como resultado al año 2015 se cerró con activos totales de US \$5 millones.

El mercado de ventas de empaques se ha extendido a nivel Centroamericano lo que es equivalente a un incremento del 12% en ventas de empaques, lo cual es altamente satisfactorio para todo el equipo de ventas que constantemente busca incrementar la cuota de mercado que tiene en estos momentos Imprenta Bocadeli.

En el año 2015 se realizó la inversión de compra de una nueva máquina de Impresión Flexográfica, la inversión fue de más US \$1 millón, esta inversión se realizó con el objetivo de cubrir nuevos clientes y además como fuente generadora de empleos, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y de los trabajadores de Imprenta Bocadeli.

## **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Imprenta Bocadeli cuenta con 2 impresoras flexográficas de 8 colores, cuyo concepto ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de impresión de tirajes medios y largos del sector de empaques flexibles, con el fin de poder cubrir pedidos de clientes minoristas y mayoristas.

Las impresoras, incluyen los sistemas electrónicos más avanzados para conseguir las mejores calidades de impresión incluso a grandes velocidades (hasta 500 mpm) que hace eficiente el proceso de impresión, e imprimiendo en diferentes sustratos desde film plástico, papel y laminados

También se cuenta con una extrusora para la obtención de película de polietileno la cual se utiliza como materia prima para la impresora, con ella se elaboran los materiales de empaque para clientes que comercializan granos básicos, al producir su propia materia prima hace que los precios sean competitivos y obtener más clientes.

## **CULTURA EMPRESARIAL**

Imprenta Bocadeli por ser una empresa joven en la obtención de clientes, trabaja mucho en una cultura de atención al cliente, dando apoyo técnico cuando estos lo necesitan, resolviendo quejas y pudiendo cumplir con los pedidos a tiempo por medio de un proceso de planificación efectiva de los programas, de esta manera se promueve el crecimiento y desarrollo en conjunto, siendo una relación de ganar – ganar.

También como empresa se reconoce la importancia del personal en el proceso de transformación de empaques, por esta razón promueve la formación del personal, a través de capacitaciones, permisos para estudios, prestaciones como créditos sin interés, canasta básica, clínica dental gratis, etc.; con el fin de poder ayudar a la economía de los empleados, de la misma forma se realizan encuestas de clima laboral para mejorar las relaciones con el personal.

## **RECURSOS HUMANOS**

Imprenta Bocadeli, cuenta aproximadamente con 40 empleados fijos, los cuales devengan salarios competitivos para el área de impresión flexográfica, siendo el 90% de trabajadores hombres y solo el 10% de mujeres.

La Imprenta también genera trabajo a terceros siendo 10 personas subcontractadas.

La mayor parte del personal son de zonas cercanas a la ubicación de Imprenta Bocadeli, lo cual convierte la convierte en una fuente de trabajo por importante para la comunidad.

## **INFRAESTRUCTURA**

Imprenta Bocadeli cuenta con una nave industrial para sus operaciones, se tiene terreno propio suficiente para ser flexible y poder extenderse su fuere necesario.

Así como también con 2 vehículos para poder realizar las entregas de los materiales de empaques a clientes.

## ANÁLISIS FODA

		INTERNO	EXTERNO
POSITIVO		<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura Organizativa posee capacidad para implementación de planes y programas de RSE.</li> <li>2. Aplicación de medidas de tratamiento de desechos del proceso productivo.</li> <li>3. Inversión en nueva maquinaria.</li> <li>4. Elaboración de cierta materia prima (mayor control sobre la cadena de valor).</li> <li>5. Impulso a la cultura de atención al cliente.</li> <li>6. Formación permanente del personal.</li> <li>7. Prestaciones a empleados superiores a lo establecido en la Ley.</li> <li>8. Alto puntaje en los resultados de evaluaciones de clima laboral efectuadas periódicamente.</li> <li>9. Fuentes de empleo para la comunidad.</li> <li>10. Cumplimiento de la legislación aplicable</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevas tecnologías en tintas orgánicas e inocuas para el ser humano.</li> <li>2. Polipropileno biodegradables.</li> <li>3. Mercados potenciales a nivel Centroamericano.</li> <li>4. Interés de los clientes en proveedores con prácticas responsables.</li> </ol>
NEGATIVO		<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de cultura de diálogo y cumplimiento de acuerdos con los colaboradores.</li> <li>2. Cultura de informar más que consultar.</li> <li>3. Cultura de indisciplina.</li> <li>4. Empaques fabricados no Biodegradable</li> <li>5. Alto nivel de uso de químicos.</li> <li>6. Consumo de combustibles para proceso productivo.</li> <li>7. Bajo número de Proveedores que realicen prácticas socialmente responsables.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad económica debido a la situación política del país.</li> <li>2. Aumento de impuestos a la empresa privada.</li> <li>3. Polarización y falta de acuerdos básicos.</li> <li>4. Impredecibilidad de decisiones gubernamentales.</li> <li>5. Aumento del cambio climático.</li> <li>6. Ofertas de empaques económicos a nivel internacional.</li> <li>7. Amplia competencia dentro del sector de empaques flexibles.</li> <li>8. Tendencia de empresas orientadas a empaques verdes, buenas prácticas ambientales o a la RSE.</li> <li>9. Productos sustitutos como: empaques biodegradables y de papel.</li> </ol>

Tabla 23. FODA

## FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Entre los factores de éxito que se puedan identificar en la implementación de un Plan de Responsabilidad Social, debemos considerar como críticos y, por tanto, prestarles la máxima atención a:

- Uso del Plan en todos los niveles de la organización
- Cultura empresarial basada en los principios del desarrollo sostenible
- Valores éticos compartidos y la gestión de la ética
- Gestión por procesos
- Sistema de indicadores

Dentro de otros factores comunes están:



Figura 15. Factores Críticos del Éxito

## **ESTRATEGIAS POR MATERIAS FUNDAMENTALES**

De acuerdo al Diagnostico Preliminar (Herramienta IndicaRSE) y al Análisis FODA, se sugieren las siguientes estrategias, las cuales se detallan por cada una de las materias fundamentales, establecidas en la Norma ISO 26000:2010; además se establecen los objetivos estratégicos necesarios para el cumplimiento de las mismas:

### **GOBERNANZA**

#### **Estrategia:**

1. Desarrollar un sistema de dirección y planificación que garantice un comportamiento socialmente responsable.

#### **Objetivos Estratégicos:**

- 1.1. Aumentar la base y estructura de la empresa de forma que le permita desarrollarse sosteniblemente.
- 1.2. Incrementar la participación de los líderes de la organización para potenciar la cultura empresarial que demuestre los principios de Responsabilidad Social.
- 1.3. Incrementar el comportamiento ético en todos los niveles jerárquicos de la Empresa.
- 1.4. Aumentar la buena percepción de los grupos de interés en cuanto a la comunicación y rendición de cuentas de la Empresa, sobre sus operaciones.

### **DERECHOS HUMANOS**

#### **Estrategia:**

2. Velar por el desarrollo empresarial en base al respeto y la promoción de los derechos humanos de sus partes interesadas.

#### **Objetivos Estratégicos:**

- 2.1. Aumentar la inclusión de grupos minoritarios en la fuerza laboral.
- 2.2. Incrementar la igualdad de género en la organización.
- 2.3. Eliminar la complicidad a la violación de derechos humanos.

## **PRÁCTICAS LABORALES**

### **Estrategia:**

3. Destacar como modelo a nivel nacional por las mejores prácticas laborales y la excelente gestión del talento humano.

### **Objetivos Estratégicos:**

- 3.1. Incrementar y fortalecer la base documental de políticas de RRHH, orientadas a las mejores prácticas laborales.
- 3.2. Incrementar la capacitación y formación permanente del personal.
- 3.3. Aumentar la calificación del Clima Laboral de la empresa.
- 3.4. Incrementar y fortalecer el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.

## **MEDIO AMBIENTE**

### **Estrategia:**

4. Responsabilidad por los impactos ambientales provocados por nuestras operaciones, enfocados a la disminución de la contaminación a través de la sustitución de materias primas desde la perspectiva de sostenibilidad basada en la gestión de riesgos.

### **Objetivos Estratégicos:**

- 4.1. Aumentar las metas de ahorro de agua y energía por medio de producciones limpias.
- 4.2. Eliminar los procesos que generan más contaminación para la reducción de estos.

## **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

### **Estrategia:**

5. Fortalece la conducta ética a todo nivel, en cuanto a sus relaciones con otras empresas u organizaciones de esta forma generar relaciones positivas.

### **Objetivos Estratégicos:**

- 5.1. Reforzar la confianza para denunciar en forma confidencial la falta al código de ética interno y externo referente a corrupción y anti-competencia.
- 5.2. Aumentar criterio de políticas de compras responsables.

## **ASUNTO DE CONSUMIDORES**

### **Estrategia:**

6. Excelencia en atención al cliente determinado las políticas de mercadeo y comunicación responsable a todo nivel a través de la eliminación de los reclamos de clientes.

### **Objetivos Estratégicos:**

- 6.1. Disminuir los reclamos recurrentes para implementar las acciones preventivas.
- 6.2. Aumentar confianza de nuestros clientes respecto a la información y propiedad intelectual.

## **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

### **Estrategia:**

7. Ser una empresa que se integra a la comunidad brindando apoyo al desarrollo de la misma.

### **Objetivos Estratégicos:**

- 7.1. Aumentar iniciativas de inversión social y de apoyo a la comunidad.
- 7.2. Aumentar la oferta de empleo de calidad para la comunidad vecina.

## MAPA ESTRATÉGICO

A continuación, se presenta el mapa estratégico como una representación visual de la estrategia de la Imprenta Bocado para el proceso de creación de valor hacia la sostenibilidad; mediante una serie de relaciones.

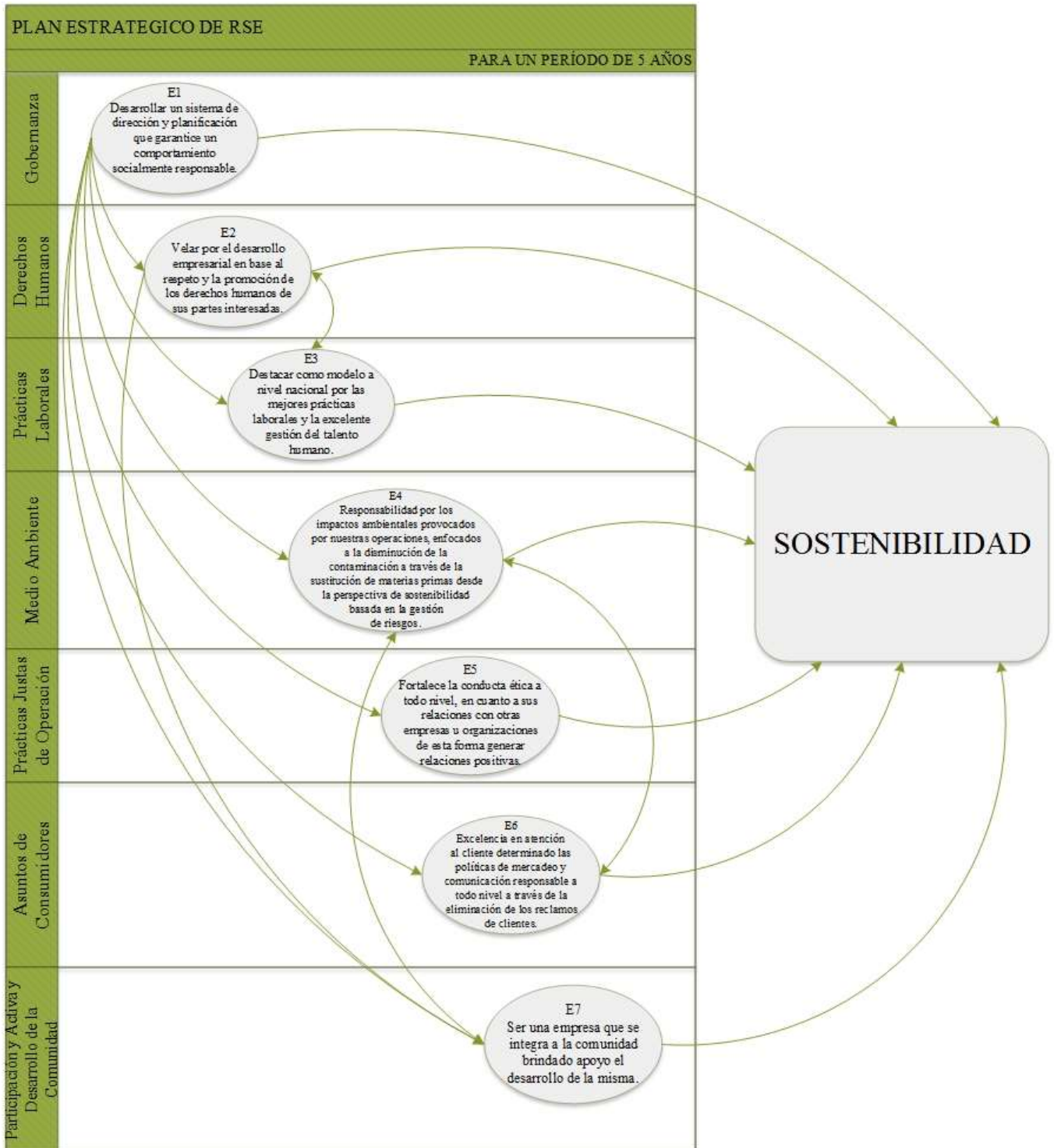


Figura 16. Mapa Estratégico

## MARCO TEMPORAL

De acuerdo al diagnóstico realizado con la Herramienta IndicaRSE, en el que se detalla el estado actual de la Imprenta, en cuanto a las acciones encaminadas a las RSE que desarrolla, al análisis de capacidades y el FODA de la Imprenta, se ha establecido un marco temporal de tiempo de 3 años, para poder desarrollar las estrategias establecidas por materias fundamentales.

A continuación, se especifica el porcentaje de desarrollo de cada materia fundamental en cada uno de los tres años propuestos para el desarrollo del Plan de RSE:

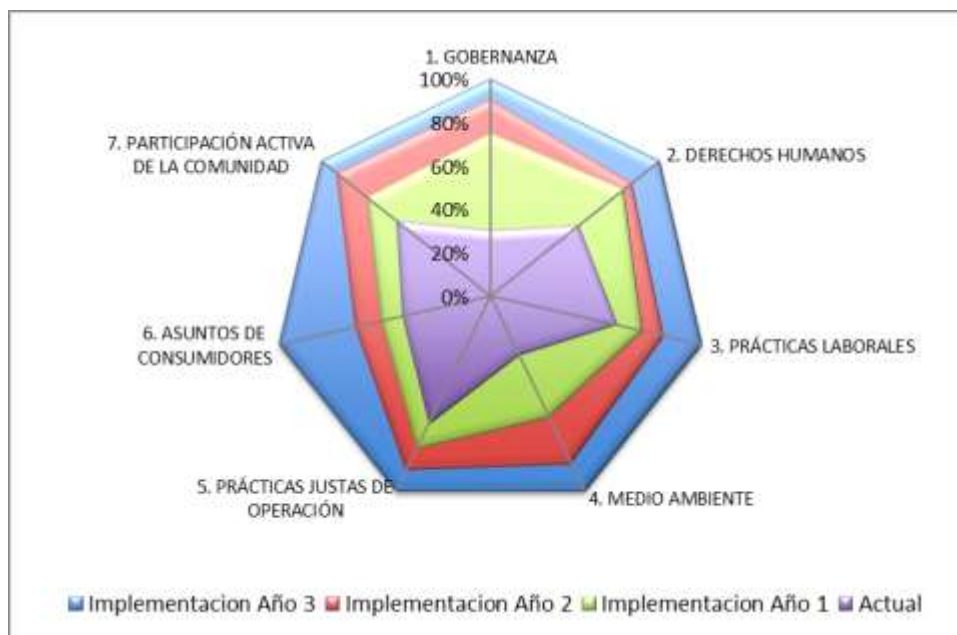


Figura 17. Diagrama Radial. Marco Temporal de Implementación

Materia Fundamental	Actual	Año 1	Año 2	Año 3
1. GOBERNANZA	30%	75%	91%	100%
2. DERECHOS HUMANOS	52%	79%	84%	100%
3. PRÁCTICAS LABORALES	60%	72%	82%	100%
4. MEDIO AMBIENTE	31%	62%	86%	100%
5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	66%	78%	89%	100%
6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	42%	52%	64%	100%
7. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD	56%	73%	91%	100%

Tabla 24. Porcentaje de Implementación Anual del Plan de RSE

Los porcentajes de avance se han establecido, tomando de base la Herramienta IndicaRSE, simulando una reevaluación al finalizar cada año con dicha herramienta, al darle cumplimiento al Cuadro de Mando que se presenta a continuación.

## CUADRO DE MANDO

Con el fin de medir las actividades que se deben de realizar en términos de la visión y estrategia hacia el desarrollo sostenible, y proporcionar una mirada global del desempeño de empresa, se presenta a continuación un Cuadro de Mando Integral en el que se muestran las acciones a desarrollar para alcanzar los resultados definidos para desarrollar la estrategia de desarrollo sostenible de la Imprenta Bocadeli.

Materias fundamentales	Visión de cada eje	Estratégicos (1° Nivel)				Específicos (2° Nivel)				3° Nivel								
		No.	Objetivo	Indicador	Meta	No.	Objetivo	Indicador	Meta	No.	Acciones	Responsable	Plazo	Recursos				
1. Gobernanza	Ser una empresa que desarrolle un sistema de dirección y planificación que garantice un comportamiento socialmente responsable.	1.1	Aumentar la base y estructura de la empresa de forma que le permita desarrollarse sosteniblemente.	% de cumplimiento de los objetivos específicos propuestos para la creación de la base de desarrollo sostenible	100%	1.1.1	Aumentar la orientación de la misión, visión y valores a la RSE.	Número de revisiones de la misión, visión y valores	Anual	1.1.1.1	Revisión y elaboración de informe del entorno de la empresa.	Gerencia General	2 semanas	N/A				
										1.1.1.2	Revisión y establecimiento de la misión, visión y valores.	Gerencia General	3 días	\$ 300.00				
										1.1.2	Incrementar la orientación de la estructura organizativa de la empresa a la RSE.	Número de revisiones de la estructura organizativa	Anual	1.1.2.1	Definir funciones necesarias de RSE.	Gerencia General	1 semana	N/A
														1.1.2.2	Asignar funciones en la estructura y/o agregar puestos o comité de RSE.	Gerencia General		
										1.1.3	Aumentar el marco normativo interno relacionado a la RSE, con incidencia en las operaciones de la empresa.	Número de revisiones al marco normativo interno (políticas)	Anual	1.1.3.1	Revisión de procesos y su incidencia en las partes interesadas.	Gerencia de Imprenta	2 meses	\$ 500.00
														1.1.3.2	Creación o actualización de políticas que garanticen la satisfacción de los grupos de interés.	Gerencia de Imprenta		
						1.1.4	Aumentar el cumplimiento de las leyes aplicables a las operaciones de la empresa.	Número de multas por incumplimiento de leyes aplicables	0	1.1.4.1	Elaborar plan de auditoría interna.	Finanzas	2 días	N/A				
										1.1.4.2	Ejecutar plan de auditoría interna.	Finanzas	Durante cada año	N/A				
										1.1.4.3	Emitir informe de auditoría interna.	Finanzas	Cada 3 meses	N/A				

							1.1.4.4	Definir y ejecutar acciones de mitigación y prevención.	Finanzas	Durante cada año	N/A	
1.2	Incrementar la participación de los líderes de la organización para potenciar la cultura empresarial que demuestre los principios de Responsabilidad Social.	% de participación de la Alta Gerencia en la RSE de la empresa	100%	1.2.1	Incrementar los miembros de la Alta Dirección capacitados en RSE.	% de miembros de la Alta Dirección capacitados en RSE.	100%	1.2.1.1	Elaborar Plan de Capacitación y Concientización en RSE para la dirección.	RRHH	1 semana	N/A
								1.2.1.2	Ejecutar Plan de Capacitación y Concientización en RSE para la dirección.	RRHH	1 semana cada año	\$ 300.00
								1.2.1.3	Evaluar el Plan de Capacitación y Concientización en RSE para la dirección y el grado de asimilación de los participantes.	RRHH	2 días	N/A
				1.2.2	Incrementar la participación de miembros de la Alta Dirección en iniciativas de RSE en la empresa.	% de participación de miembros de la Alta Dirección en actividades de RSE.	100%	1.2.2.1	Elaborar Plan de Actividades de apoyo a la RSE.	RRHH	1 semana	N/A
								1.2.2.2	Definición de responsables.	RRHH		
								1.2.2.3	Evaluación de cumplimiento de Plan.	RRHH	2 días	N/A
1.3	Incrementar el comportamiento ético en todos los niveles jerárquicos de la Empresa.	Calificación de evaluación anual de la aplicación del Código de Ética (Escala: 1-10).	9	1.3.1	Incrementar la base documental de lineamientos que rige el comportamiento ético de la empresa.	% de elaboración del Código de Ética	100%	1.3.1.1	Elaboración y aprobación del Código de Ética	RRHH	1 mes	N/A
				1.3.2	Aumentar la divulgación del Código de Ética.	% de empleados capacitados en Código de Ética	95%	1.3.2.1	Elaboración de Programa de Capacitación de Código de Ética por niveles jerárquicos.	RRHH	2 semanas	N/A
								1.3.2.2	Ejecución del Programa de Capacitación de Código de Ética por niveles jerárquicos.	RRHH	1 semana cada año	\$ 500

							1.3.2.3	Evaluación del Personal, sobre la capacitación impartida.	RRHH	3 días	N/A	
				1.3.3	Reducir el número de quejas por incumplimiento del Código de Ética, por parte de los grupos de interés.	Número de quejas recibidas	0	1.3.3.1	Determinar los canales para la recepción de quejas relacionadas a faltas del Código de Ética.	RRHH	2 semanas	N/A
								1.3.3.2	Auditorías de los procesos, en base al Código de Ética.	RRHH	2 veces al año	N/A
				1.4.1	Aumentar los canales de comunicación y participación de los grupos de interés.	Número de canales de comunicación y participación por parte interesada.	1	1.4.1.1	Revisión de los canales de comunicación y participación de los grupos de interés actuales.	Calidad/Ventas/ RRHH	1 mes	\$500
								1.4.1.2	Definición de los canales de comunicación y participación por cada parte interesada.	Calidad/Ventas/ RRHH	3 semanas	N/A
				1.4.2	Incrementar los canales de rendición de cuentas hacia los grupos de interés.	Número de canales de rendición de cuentas hacia cada grupo de interés.	1	1.4.2.1	Revisión de los canales de rendición de cuentas hacia los grupos de interés actuales.	Calidad/Ventas/ RRHH	1 mes	\$500
								1.4.2.2	Definición de los canales de rendición de cuentas por cada parte interesada.	Calidad/Ventas/ RRHH	3 semanas	N/A
				1.4.3	Aumentar la cantidad de resoluciones a las observaciones, quejas o comentarios de los grupos de interés.	Porcentaje de respuesta y aceptación de observaciones, quejas o comentarios.	100%	1.4.3.1	Definir un procedimiento para la resolución de las observaciones, quejas o comentarios de los grupos de interés.	Calidad/Ventas/ RRHH	1 semana	N/A
1.4	Aumentar la buena percepción de los grupos de interés en cuanto a la comunicación y rendición de cuentas de la Empresa, sobre sus operaciones.	Calificación de la percepción global por parte de los grupos de interés, sobre la comunicación y rendición de cuentas de la empresa (Escala:1-10).	9									

2. Derechos Humanos	Ser una empresa que vela por el desarrollo empresarial en base al respeto y la promoción de los derechos humanos de sus partes interesadas.	2.1	Aumentar la inclusión de grupos minoritarios en la fuerza laboral.	Porcentaje de empleados perteneciente a grupos minoritarios en la fuerza laboral	8%	2.1.1	Aumentar dentro de los procesos de selección de personal, a grupos minoritarios de acuerdo al tipo de plaza.	Porcentaje de publicaciones de plazas vacantes con llamado a participar en los procesos a grupos minoritarios.	98%	2.1.1.1	Elaboración de política de reclutamiento, selección y contratación de personal, y la inclusión de grupos minoritarios.	RRHH	3 semanas	N/A
										2.1.1.2	Elaboración de Perfiles de Puestos considerando los grupos minoritarios.	RRHH	1 mes	N/A
						2.1.2	Aumentar los convenios con asociaciones de grupos minoritarios para la inclusión de personas que cumplan con los perfiles requeridos para plazas vacantes.	Número de convenios firmados en el año	1	2.1.2.1	Búsqueda, revisión y firma de convenios con asociaciones de grupos minoritarios.	RRHH	2 meses, cada año	N/A
						2.2	Incrementar la igualdad de género en la organización.	Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral	50%	2.2.1	Aumentar la promoción de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres para optar a plazas dentro de la empresa.	Porcentaje de perfiles de puestos sin género como requisito.	100%	2.2.1.1
		2.2.1.2	Realizar auditorías a los procesos de reclutamiento, para verificar el cumplimiento de la igualdad de oportunidades.	RRHH	1 vez al año									N/A
		2.2.2	Incrementar la promoción de la igualdad de oportunidades para optar a plazas gerenciales.	Porcentaje de mujeres dentro del plan de sucesión.	50%					2.2.2.1	Elaboración de Plan de Sucesión.	RRHH	2 meses	N/A
										2.2.2.2	Verificar que dentro del Plan de Sucesión se incluyan a mujeres para optar a plazas gerenciales.	RRHH	1 vez al año	N/A

			2.3	Eliminar la complicidad a la violación de los derechos humanos.	Porcentaje de procesos revisados con el fin de evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	100%	2.3.1	Incrementar la base documental de lineamientos que rigen el comportamiento de la empresa, en cuanto a la violación de derechos humanos.	% de elaboración de la base documental	100%	2.3.1.1	Elaboración de política de respeto a los derechos humanos, como empresa y su aplicación en todos los procesos y relaciones de la empresa.	Calidad	1 semana	N/A				
											2.3.1.2	Elaboración de procedimiento para la resolución de casos de posible complicidad, identificando causa raíz y soluciones a largo plazo.	Calidad	2 semanas	N/A				
											2.3.2.1	Elaboración de Plan de Auditorías.	Finanzas	2 semanas	N/A				
											2.3.2.2	Ejecutar y evaluar resultados de las auditorías.	Finanzas	De acuerdo al Plan de Auditoría	N/A				
											2.3.3	Aumentar la asociación con otras empresas, grupos de interés, gobiernos y otras partes, para aumentar la influencia y amplificar los mensajes en contra de la violación de los derechos humanos.	Número de Acuerdos firmados por año	1	2.3.3.1	Búsqueda, revisión y firma de convenios con asociaciones para aumentar la influencia en contra la violación de los derechos humanos.	Finanzas	2 meses cada año	N/A

3. Prácticas Laborales	Ser una empresa que destaque como modelo a nivel nacional por las mejores prácticas laborales y la excelente gestión del talento humano.	3.1	Incrementar y fortalecer la base documental de políticas de RRHH, orientadas a las mejores prácticas laborales.	% de revisión de las políticas de RRHH	100%					3.1.1	Revisar las políticas de RRHH y sus prestaciones, con base a la información proveniente de la Encuesta de Clima Laboral (Ver 3.3.) y otras fuentes de información.	RRHH	2 meses	N/A
		3.2	Incrementar la capacitación y formación permanente del personal.	% de cumplimiento del nivel requerido de competencias del personal por cada puesto de trabajo	90%	3.2.1	Aumentar la detección de necesidades de capacitación del personal	% de cumplimiento del proceso de detección de necesidades del personal	100%	3.2.1.1	Elaboración de perfiles de puestos con las competencias técnicas de cada plaza.	RRHH	1 mes	N/A
										3.2.1.2	Elaboración de pruebas técnicas iniciales para determinar el nivel de cada empleado para la plaza que ocupa u ocupara (nuevo personal).	RRHH	2 meses	N/A
										3.2.1.3	Emitir informe DNC (Detección de Necesidades de Capacitación), con la información de las evaluaciones técnicas iniciales y la Evaluación del Desempeño, (Ver Objetivo Operativo 3.2.3)	RRHH	1 mes	N/A
						3.2.2	Aumentar la planificación de las necesidades de capacitación y formación del personal.	% de cumplimiento del plan de capacitación y formación	100%	3.2.2.1	Elaborar plan de capacitación y formación con base en las DNC.	RRHH	3 semanas	N/A
										3.2.2.2	Ejecutar el plan de capacitación y formación.	RRHH	Durante cada año	\$ 15,000.00
										3.2.2.3	Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación.	RRHH	1 semana	N/A

										3.2.3.1	Elaborar sistema de evaluación del desempeño por resultados.	RRHH	3 meses	\$1,000
					3.2.3	Aumentar la evaluación del desempeño por resultados y la capacidad técnica del personal	Número de evaluaciones al año	2		3.2.3.2	Implementar el sistema de evaluación del desempeño por resultados.	RRHH	1 mes	N/A
										3.2.3.3	Realizar evaluación del sistema de evaluación del desempeño, y emitir informe para DNC y compromisos del personal.	RRHH	Semestral	N/A
										3.3.1.1	Elaboración de encuesta de comunicación interna, tomando en cuenta los canales actuales en todas las direcciones.	RRHH	1 semana	\$100
					3.3.1	Incrementar la comunicación asertiva y oportuna en todas las direcciones.	Número de encuestas de comunicación interna en el año.	2		3.3.1.2	Evaluar los resultados de la encuesta y determinar aspectos a mejorar.	RRHH	2 semanas	N/A
										3.3.1.3	Implementar y evaluar las acciones de mejora.	RRHH	De acuerdo a las acciones	N/A
										3.3.2.1	Realizar revisión periódica del Manual de Funciones y de Procedimientos.	RRHH	Anual	N/A
					3.3.2	Incrementar las revisiones a la definición de funciones y cargas de trabajo.	Número de revisiones al año.	>1		3.3.2.2	Realizar revisión periódica de Cargas de Trabajo.	RRHH	Anual	N/A
										3.3.3.1	Revisar el sistema de incentivos y remuneraciones.	RRHH	Anual	N/A
	3.3	Aumentar la calificación del Clima Laboral de la empresa.	Calificación de Encuesta de Clima Laboral (Escala 1-10)	>8 en todas las dimensiones										





						3.4.4	Incrementar la capacitación y concientización sobre la exposición de los riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados.	Porcentaje de empleados capacitados y concientizados	100%	3.4.4.1	Agregar al Plan de Capacitación y Formación un programa de SSO. (ver objetivo estratégico 3.2)	Calidad y CSSO	N/A	N/A						
						3.4.4.2	Evaluar el nivel formación de los empleados, con prácticas.	Calidad y CSSO	1 semana cada año	N/A										
						3.4.5	Incrementar la actualización del Plan de Emergencia.	Número de revisiones al Plan de Emergencia al año.	1	3.4.5.1	Revisar el Plan de Emergencia.	Calidad y CSSO	3 semanas	N/A						
										3.4.5.2	Planificar simulacros periódicos para responder ante emergencias, de acuerdo a la rotación de personal y las autoevaluaciones de los mismos.	Calidad y CSSO	1 semana cada año	N/A						
						3.4.6	Incrementar la actualización de los Planes Complementarios (Riesgos Psicosociales, alcoholismo, etc.)	Número de revisiones al año.	1	3.4.6.1	Elaborar planes de complementarios e ingresarlos al Plan de Capacitación y Formación.	Calidad y CSSO	3 semanas al año	N/A						
						3.4.7	Incrementar la planificación de exámenes médicos.	Número de jornadas de exámenes médicos por riesgos identificados al año.	1	3.4.7.1	Detectar exámenes médicos requeridos de acuerdo a los riesgos identificados.	Calidad y CSSO	2 semanas	N/A						
										3.4.7.2	Planificar y ejecutar jornadas de exámenes médicos.	Calidad y CSSO	1 vez al año	\$1,000						
						4. Respeto al medio ambiente	Ser una empresa consiente por los impactos ambientales provocados por nuestras operaciones, enfocados a la disminución a través de la sustitución de materias primas desde la perspectiva de sostenibilidad basada en la gestión de riesgos.	4.1	Aumentar las metas de ahorro de agua y energía por medio de producciones limpias	% de ahorro	80%	4.1.1	Eliminar el sobre consumo de agua en procesos	% de procesos con programa de ahorro de agua	75%	4.1.1.1	Cambiar los aspersores y los difusores agua por sistema de ahorro como el riego directamente a la raíz y el riego enterrado.	Coordinador de Medio Ambiente	6 meses	\$1,000

										4.1.1.2	Cambio de Chorros de lavamanos por Chorros de presión para disminuir consumo de agua	Coordinador de Medio Ambiente	3 meses	\$315										
										4.1.2	Aumentar procesos o departamentos con ahorro de energía	% de proceso con proyectos con ahorro de energía	75%	4.1.2.1	Cambiar a luminarias de movimiento	Coordinador de Medio Ambiente	1 año	\$7,000						
										4.2	Eliminar los procesos que generan más contaminación para la reducción de estos	% de disminución de contaminación	80%	4.2.1	Aumentar los procesos en los cuales se realizará reducción de contaminación	% de aumento de procesos verdes	65%	4.2.1.1	Pruebas con materias primas alternas biodegradables	Coordinador de Medio Ambiente/jefe de área	1 año	\$975		
																		4.2.1.2	Cotizar equipos para reprocesó de mermas	Gerente de imprenta	1 año	\$45,000		
										5. Prácticas justas de operaciones	Ser una empresa que fortalece la conducta ética a todo nivel, en cuanto a sus relaciones con otras empresas u organizaciones de esta forma generar relaciones positivas.	5.1	Eliminar las denuncias del código ético interno y externo referente a corrupción y anti-competencia.	% de denuncias en materia del código ético referente a corrupción y anti-competencia.	0%	5.1.1	Aumentar el compromiso de los líderes para que sean un ejemplo de anticorrupción y proporcionen estímulo y vigilancia en la implementación del código de ética.	% de compromiso de los líderes del código de ética referente a corrupción y anti-competencia.	100%	5.1.1.1	Implementar y mantener políticas y prácticas que combatan tanto la corrupción como la extorsión.	RRHH	3 meses	\$100
																				5.1.1.2	Promover que los stakeholders internos y externos se informen sobre violaciones de las políticas de la empresa y tratamientos inmorales e injustos	Gerencia Imprenta	6 meses	N/A
5.1.1.3	Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.	RRHH	3 meses	\$100																				
5.2	Aumentar criterio de políticas de compras responsables	% de incumplimientos a política	0%	5.2.1	Disminuir los proveedores que incumplen políticas de compas	% de proveedores incumpliendo	0%	5.2.1.1	Evaluar a los proveedores			Compras	Cada contrato	n/a										

										5.2.1.2	Auditar cumplimiento de proveedores	Compras	Cada año	\$500
6. Asuntos de los consumidores	Ser una empresa de excelencia en atención al cliente determinado las políticas de mercadeo y comunicación responsable a todo nivel a través de la eliminación de los reclamos de clientes.	6.1	Disminuir los reclamos recurrentes para implementar las acciones preventivas	% de reclamos	0%	6.1.1	Aumentar cumplimiento acciones a realizar por tipo de reclamos	% de cumplimiento de acciones	0%	6.1.1.1	Establecer un comité por cada tipo de reclamo recurrente	Jefe de Calidad	3 meses	Se definirá por cada tipo de reclamo
										6.1.1.2	Dar seguimiento a las acciones implementadas	Jefe de Calidad	3 meses	Se definirá por cada tipo de acción
		6.2	Aumentar confianza de nuestros clientes respecto a la información y propiedad intelectual	% de quejas por falta de confianza	0%	6.2.1	Eliminar la deserción de clientes	% de clientes perdidos	0%	6.2.1.1	Encuesta de Satisfacción	Mercadeo	3 meses	N/A
										6.2.1.2	Establecer especificaciones técnicas y de manejo de información	Calidad	3 meses	N/A
						6.2.2	Aumentar mecanismo de protección de información de clientes	% de fallos al mecanismo de protección de información	0%	6.2.2.1	Comprar un software para el manejo de información	IT	6 meses	\$10,000
										6.2.2.2	Dar seguimiento a programa de IT	Calidad e IT	3 meses	n/a
7. Compromiso Social	Ser una empresa que se integra a la comunidad brindado apoyo el desarrollo de la misma	7.1	Aumentar iniciativas de inversión social y de apoyo a la comunidad	Numero de programas de apoyo a la comunidad por año	5	7.1.1	Aumentar número de programas por departamento para apoyo a la comunidad	Numero de departamento con programas de apoyo	5	7.1.1.1	Motivar al personal para apoyar programas de apoyo a la comunidad	Jefe de área	1 año	N/A
										7.1.1.2	Establecer por Gerencias los recursos necesarios para el apoyo a la comunidad	Gerencia	1 año	\$10,000
		7.2	Aumentar la oferta de empleo de calidad para la comunidad vecina	% de empleados de la comunidad vecinas	50%	7.2.1	Aumentar el apoyo en cultura y educación en las comunidades vecinas.	Número de programas al año	2	7.2.1.1	Determinar los programas a desarrollar.	RRHH	1 mes	N/A
										7.2.1.2	Búsqueda de acuerdos o convenios con aliados locales o internacionales.	RRHH	2 meses	N/A
										7.2.1.3	Ejecución de programas.	RRHH	Durante cada año	\$ 15,000

Tabla 25. Cuadro de Mando Integral

## RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLANTACIÓN

De acuerdo al diagnóstico realizado y al desarrollo del cuadro de mando integral de la Imprenta Bocado, para llevar a cabo el Plan de Desarrollo Sostenible, se requieren los siguientes recursos:

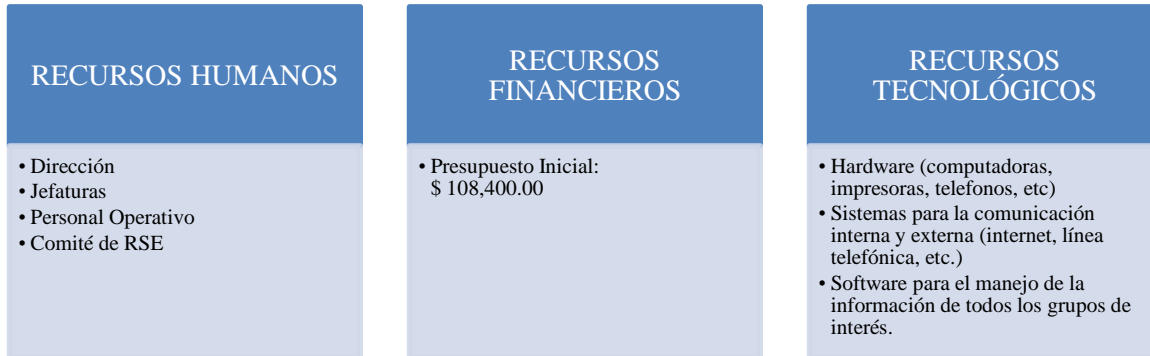


Figura 18. Recursos para la Implementación del Plan

### Recursos Humanos:

Uno de los principales recursos necesarios para la implantación del Plan de Desarrollo Sostenible en la Imprenta Bocado, ya que su importancia se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos que la empresa se plantee, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario, creando un factor clave dentro de la empresa denominado: “cultura”; la cual es el conjunto de formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre cada uno de los miembros de la empresa y son los que la identifican ante los clientes, proveedores, el Estado, la comunidad y todos los grupos de interés.

### Recursos Financieros:

En el cuadro de mando integral, se ha detallado por cada actividad una propuesta de presupuesto necesario para llevarla a cabo, dicha previsión, proyección o estimación de gastos, asciende a US\$108,400.00.

### Recursos Tecnológicos:

Como recursos o medios que se valen de la tecnología para lograr un objetivo, se requieren los siguientes:

Tangibles: Equipo informático que ya posee la Imprenta, como computadoras, impresoras, etc.

Intangibles: Los necesarios para mantener un sistema de comunicación, como internet, línea telefónica, software para el funcionamiento de las operaciones y los requeridos según las actividades en el cuadro de mando integral.





















## PLAN DE COMUNICACIÓN

### 1. Alcance

El presente Plan de Desarrollo Sostenible, se deberá comunicar a todos los empleados de la Imprenta Bocadeli de forma general, así como de forma específica al personal de cada área a la que le competen las acciones a desarrollar.

### 2. Objetivo

El objetivo del presente plan es comunicar e informar sobre las acciones estratégicas de la Imprenta Bocadeli a sus empleados, en cuanto a su compromiso con un desarrollo sostenible.

### 3. Acciones de Comunicación y Seguimiento

Las acciones a realizar para la divulgación y comunicación del presente plan son las siguientes:

	ÉTAPA	No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	MEDIO
COMUNICACIÓN INTERNA	DIVULGACIÓN INICIAL	1	Presentación a la Dirección	Responsable del Plan	Presentación
		2	Envío de documento completo del Plan a cada Jefe de Área	Responsable del Plan	Correo Electrónico
		3	Presentación general del Plan	Responsable del Plan	Reunión General Mensual de Empleados
		4	Presentación de las actividades específicas de cada Gerencia	Jefe de Área	Reunión Mensual de Empleados por Área
		5	Envío de actividades pertinentes a cada empleado	Jefe de Área	Correo Electrónico
	SEGUIMIENTO	6	Gestionar con su equipo el desarrollo de cada actividad asignada.	Jefe de Área	Oral y Correo Electrónico
		7	Elaboración de Informe mensual sobre seguimiento de objetivos estratégicos al Responsable del Plan.	Jefe de Área	Correo Electrónico
		8	Presentación mensual de resultados a la dirección.	Responsable del Plan	Presentación

Tabla 27. Acciones de Comunicación y Seguimiento del Plan de RSE

#### 4. Retroalimentación

Como canales de retroalimentación se considerarán los siguientes canales:

- Correo Electrónico directo a los Jefes de Área
- Reuniones mensuales por área
- Reuniones mensuales con jefes de área

#### 5. Cronograma de Actividades de Comunicación y Presupuesto

	ETAPA	No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	MES 1				PRESUPUESTO
	COMUNICACIÓN INTERNA	DIVULGACIÓN INICIAL	1	Presentación a la Dirección	Responsable del Plan				
2			Envío de documento completo del Plan a cada Jefe de Área	Responsable del Plan					-
3			Presentación general del Plan	Responsable del Plan					US\$ 300.00
4			Presentación de las actividades específicas de cada Gerencia	Jefe de Área					-
5			Envío de actividades pertinentes a cada empleado	Jefe de Área					-
SEGUIMIENTO		6	Gestionar con su equipo el desarrollo de cada actividad asignada.	Jefe de Área	Lo realiza semanalmente durante cada actividad.				-
		7	Elaboración de Informe mensual sobre seguimiento de objetivos estratégicos al Responsable del Plan.	Jefe de Área	Lo realiza al final de cada mes.				-
		8	Presentación mensual de resultados a la dirección.	Responsable del Plan	Se deben informar la Segunda semana del mes.				-
<b>TOTAL</b>								<b>US\$ 300.00</b>	

Tabla 28. Cronograma de Actividades de Comunicación y Presupuesto

## CONCLUSIONES

1. La decisión de la Imprenta Bocadeli de desarrollarse sosteniblemente, evitando comprometer la sociedad, el ambiente y la economía con sus operaciones; se debe instalar en el corazón de la misma y contar con todo el compromiso de la dirección; por tanto no es moda, ni de corto plazo, ni estrategia de marketing, ni un programa accesorio, ni una forma de evadir escándalos, ni un gasto, ni hacer diferentes cosas; es más que todo hacer las cosas de forma diferente aplicando principios y valores como elementos diferenciadores.
2. La diferenciación que resulta de un modelo de desarrollo sostenible no es copiable, precisamente porque está basada en elementos que son propios de la dirección de la Imprenta Bocadeli y que se traslada a todos los grupos de interés; creando un modelo único de gestión.
3. La implementación de un plan de desarrollo sostenible, implica un cambio de cultura dentro de la Imprenta Bocadeli, la cual se aplica en todos los niveles de la misma y trasciende sus fronteras con su actuación responsable, influyendo en el entorno y todos los grupos con los que se ve relacionado en sus operaciones.
4. Una vez tomada la decisión de basar la gestión de la Imprenta Bocadeli hacia un desarrollo sostenible, y de convertirla en la nueva cultura de la empresa, se deben definir la visión del negocio, la estrategia, la identidad corporativa, la marca, las políticas, los procedimientos, los valores que regirán su accionar e identificar los grupos de interés tanto internos como externos que están interesados en que la empresa siga funcionando y que, de una u otra forma, pueden incidir en sus resultados.
5. Al realizar el diagnóstico según el Cuestionario de IndicaRSE se pudo observar que Imprenta BocaDeli cuenta con Departamento de Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, el cual fácilmente se puede integrar a un Plan de Desarrollo Sostenible, trabajando de forma planificada y desde una visión estratégica en las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Asuntos de Consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

6. Para poder alinear todos los procesos, hacia el desarrollo sostenible, un factor clave es la comunicación, por lo tanto, la Imprenta BocaDeli debe mejorar la comunicación con sus grupos de interés, ya que estos no disponen de la suficiente información para valorar las acciones, ni para influir en la toma de decisiones; por eso es necesario la apertura de canales que faciliten la comunicación en todas las direcciones de la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Imprenta Bocadeli, la implementación del Plan de Desarrollo Sostenible presentado, con base en la Guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010, en un periodo de implementación de 3 años, tiempo mínimo prudencial para realizar los cambios necesario en la organización y operaciones de la empresa.
2. Divulgar a todos los niveles jerárquicos de la Imprenta y los grupos de interés, la visión, misión y valores de la Imprenta Bocadeli, con el fin de generar cultura e identificación dentro de la empresa y dar a conocer a los diferentes grupos el compromiso de la misma en contribuir al desarrollo económico, social y del entorno.
3. Mejorar los canales de comunicación hacia y desde los grupos de interés, con el fin de impulsar la participación de los mismos en la toma de decisiones de la Imprenta.
4. Fomentar la sensibilización hacia el desarrollo sostenible en todos los niveles jerárquicos de la Imprenta, con el fin de crear una cultura responsable, en todas las acciones que se realizan.
5. Actualizar la estructura organizativa de la Imprenta Bocadeli y la distribución de sus funciones, con el fin de integrar aquellas acciones permanentes para el aseguramiento del cumplimiento del Plan de Desarrollo Sostenible.
6. Implementar sistemas de verificación de las acciones de la Imprenta, que sean reconocibles, independientes y confiables para los grupos de interés.
7. Orientar las prácticas responsables hacia aquellas actividades relacionadas con el negocio de la Imprenta; las actividades filantrópicas deben tener un carácter complementario.
8. Enfocar las prácticas de responsabilidad, hacia los entornos culturales concretos, donde puedan contribuir a largo plazo en beneficios hacia la comunidad.
9. Incrementar la participación real y efectiva de los trabajadores a través de comités específicos en la política de RSE de la empresa como elemento de satisfacción, incrementando el compromiso de éstos y la retención de capital humano.
10. Fomentar la creación de incentivos hacia aquellas áreas que actúen de una manera socialmente responsable.

11. Elaborar memorias periódicas de responsabilidad social, en las que se informe a diferentes grupos de interés sobre el desarrollo de todas las actuaciones, procesos y decisiones que se toman en materia de responsabilidad social atendiendo a compromisos sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social
- [2] Flexografia.com. (2016, 26 de febrero). ¿Qué es la Flexografía? Recuperado el 31 de mayo de 2016 de <http://www.flexografia.com/#!blank/n1gwy>.
- [3] Compromiso Empresarial (2014, 22 de diciembre). La estrategia de recursos humanos al servicio de la sostenibilidad. Recuperado el 04 de diciembre de 2016 de <http://www.compromisoempresarial.com/rsc/2014/12/la-estrategia-de-recursos-humanos-al-servicio-de-la-sostenibilidad/>
- [4] Gestión.org (2014, 28 de mayo). Cultura empresarial. Recuperado el 03 de diciembre 2016 de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/4848/cultura-empresarial/>
- [5] Escuela de Organización Industrial (2013, 13 de mayo). La Importancia de los “Recursos Humanos”. Recuperado el 02 de diciembre de 2016 de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/>
- [6] FUNDEMAS (2014), Recuperado el 15 de noviembre de 2016 de <http://www.fundemas.org/>
- [7] Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), Código de Conducta, Ética Empresarial. Septiembre 2007
- [8] ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental.
- [9] Asociación Salvadoreña de Industria Plástica (ASIPLASTIC), EMPAQUFLEXO, Año 5, 19ª Edición. <http://www.asiplastic.org/archivos/revistas/magazine2/index.html#/8>
- [10] Cámara Oficial Española de comercio e industria de El Salvador, Empresas que hacen RSE, <http://rse.camaco.es.com.sv/pages/viewfull.asp?CodArt=98>
- [11] GRI, 2011. Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad. Recuperado el 27 de diciembre de 2016 de <https://www.globalreporting.org/resource/library/Spanish-G3.1-Complete.pdf>.
- [12] pm-devices. 10.1 Identificar a los Interesados. Recuperado el 27 de diciembre de 2016 de [http://www.pm-devices.com/Documentos\\_Tecnico/Grupo%20Iniciacion/10.1.%20Identificar%20los%20interesados%20-%20Iniciaci%C3%B3n.pdf](http://www.pm-devices.com/Documentos_Tecnico/Grupo%20Iniciacion/10.1.%20Identificar%20los%20interesados%20-%20Iniciaci%C3%B3n.pdf)

## **ANEXOS**

# Anexo 1: Herramienta de IndicaRSE



## 1. GOBERNANZA

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

### 1.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización (ISO 16000: 6.2)

1.1 Gobernanza de la organización

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social incorporándolos a la estrategia empresarial?			1	
2	¿Su misión y visión cuenta con aspectos que incluyan la Responsabilidad Social?			1	
3	¿Divulga el concepto de Responsabilidad Social en los siguientes niveles:	a. Junta Directiva?		1	
		b. Gerencia?		1	
		c. Ejecutivo?		1	
		d. Administrativo?		1	
		e. Operativo?		1	
4	¿En su estructura organizacional cuenta con un comité, área o encargado de Responsabilidad Social a nivel gerencial?			1	

### 1.1 Principios y consideraciones (ISO 16000: 6.2.2)

1.1 Principios y consideraciones

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA	
5	Basa la toma de decisiones en los principios de Responsabilidad Social:	a. rendición de cuentas?		1		
		b. transparencia?	1			
		c. comportamiento ético?	1			
		d. respeto a los intereses de las partes interesadas?	1			
		e. respeto al principio de legalidad?	1			
		f. respeto a la normativa internacional de comportamiento?			1	
		g. respeto a los Derechos Humanos?	1			
6	¿Incorpora en su cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todos los niveles?			1		

### 1.1 Procesos y estructuras de la toma de decisiones (ISO 16000: 6.2.3)

1.1 Procesos y estructuras de la toma de decisiones

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
7	¿Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social?			1	
8	¿La alta dirección tiene mecanismos para rendir cuentas en el desempeño:	a. social?		1	
		b. económico?		1	
		c. ambiental?		1	
9	¿Cuenta con un sistema de incentivos asociados al desempeño en Responsabilidad Social:	a. económicos?		1	
		b. no económicos?		1	
10	¿Promueve oportunidades para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres y grupos raciales o étnicos)?			1	
11	¿En relación a sus procesos de gobernanza:	a. los evalúa periódicamente?		1	
		b. los adapta en función a los resultados?		1	
		c. los comunica a toda la organización?		1	

### 1.4 Rendición de cuentas (ISO 16000: 4.2)

**NOTA ACLARATORIA:** Por rendición de cuentas se entiende la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la empresa, autoridades competentes y más ampliamente, ante sus partes interesadas.

1.4 Rendición de cuentas

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
12	¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en:	a. la sociedad?		1	
		b. la economía		1	
		c. el medio ambiente?	1		
13	Con respecto a la pregunta anterior, ¿Cuenta con un mecanismo de respuesta ante los impactos negativos identificados?	1			
14	¿Rinde cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades, especialmente las consecuencias negativas en:	a. la sociedad?		1	
		b. la economía		1	
		c. el medio ambiente?	1		
15	¿Toma acciones preventivas para evitar la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos?	1			
16	¿Publica un reporte de sostenibilidad:	a. a nivel global (casa matriz)?		1	
		b. a nivel regional?		1	
		c. a nivel nacional (país)?		1	

1.5 Transparencia

**1.5. Transparencia (ISO 16000: 4.3)**

**NOTA ACLARATORIA:** Transparencia: La apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
17	¿Cuenta con mecanismos para garantizar la transparencia en sus decisiones y actividades?			1	
18	¿Los mecanismos que posee la empresa para rendir cuentas permiten revelar información clara, precisa, completa, oportuna y basada en hechos?			1	
19	¿La información que brinda la empresa sobre su gestión se encuentra fácilmente disponible, accesible y entendible para sus partes interesadas?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.					
20	Cuáles de los siguientes criterios de transparencia incorpora en su organización:	a. propósito, naturaleza y localización de sus actividades.	1		
		b. la identidad de quien controla la actividad de la organización.	1		
		c. la toma, implementación y revisión de decisiones. (Incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en diferentes funciones de la organización)	1		
		d. las normas y criterios de evaluación de su desempeño en Responsabilidad Social.			1
		e. el reporte de su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de Responsabilidad Social.			1
		f. los orígenes y aplicación de sus recursos financieros.	1		
		g. los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.	1		
		h. los criterios y procedimientos utilizados para identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas.			1
21	¿Realiza regularmente auditorías financieras:	a. internas?	1		
		b. externas?	1		
22	¿Realiza regularmente auditorías sociales:	a. internas?		1	
		b. externas?		1	
23	¿Realiza regularmente auditorías ambientales:	a. internas?	1		
		b. externas?	1		

1.6 Comportamiento ético

**1.6 Comportamiento ético (ISO 16000: 4.4)**

**NOTA ACLARATORIA:** Comportamiento ético: aquel que es acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
24	¿Cuenta con un código de ética por escrito?			1	
25	¿Incluye en el código de ética principios que toman en cuenta a sus partes interesadas y considera los temas de:	a. medio ambiente?		1	
		b. derechos humanos?		1	
		c. anti-corrupción		1	
26	¿Cuenta con una declaración formal de sus valores y principios?	1			
27	¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social?			1	
28	¿Implementa estrategias y mecanismos que promuevan el comportamiento ético en la toma de decisiones y sus interacciones con sus partes interesadas?			1	
29	¿Comunica las normas de comportamiento ético a sus partes interesadas internas y externas, particularmente a aquellas que tienen la oportunidad de influir en sus valores, cultura, integridad, estrategia y/u operación?			1	
30	¿Cuenta con una área, departamento o persona responsable de la implementación del código de ética?			1	
31	¿Cuenta con mecanismos de supervisión y control para dar seguimiento y reforzar el comportamiento ético?			1	
32	¿Cuenta con mecanismos para prevenir conflictos de interés que puedan conducir a un comportamiento no ético?			1	
33	¿Cuenta con mecanismos para denunciar violaciones al código de ética? (Asegurando que no haya temor a represalias)			1	
34	¿Existe una revisión periódica participativa de su código de ética?			1	
35	¿Cuenta con mecanismos para abordar situaciones de conflicto con el comportamiento ético aún cuando no existan leyes y regulaciones locales al respecto?			1	
36	¿Aplica normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente al realizar investigaciones con seres humanos?			1	
37	¿Respeto el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y existencia? (Incluyendo condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales)				1

1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas

**1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas (ISO 16000: 4.5)**

**NOTA ACLARATORIA:** Partes interesadas: individuo o grupo de individuos que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
38	¿Identifica y mapea a sus partes interesadas?			1	
39	¿Reconoce y respeta los derechos legales y los intereses de las partes interesadas? (incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización)	1			
40	¿Atiende inquietudes manifestadas por las partes interesadas?	1			
41	¿Evalúa el nivel de criticidad de las partes interesadas, tomando en cuenta su habilidad relativa para contactar, involucrarse e influir en la organización?		1		
42	¿Toma en cuenta la relación entre las inquietudes de sus partes interesadas, las expectativas de la sociedad, el desarrollo sostenible y los objetivos de la organización?			1	

**NOTA ACLARATORIA:** En los nuevos objetivos de desarrollo sostenible incluyen a la empresa como el gran motor del cambio y de aplicación de los mismos, por lo que deben tener un mapa de temas materiales para incluirlos en sus plan estratégico y llevarlos a cabo con las expectativas que tienen las partes interesadas.

1.8 Respeto al principio de legalidad	<b>1.8 Respeto al principio de legalidad (ISO 16000: 4.6)</b>					
	NOTA ACLARATORIA: se entiende como la base legal que fundamenta la actividad diaria de la empresa.					
	<b>La empresa/organización</b>					
	<b>43</b>	¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?	Si	En Proceso	No	NA
<b>44</b>	¿Cuenta con mecanismos para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable de todas las jurisdicciones en las que opera?	1				
<b>45</b>	¿Revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le aplican?	1				
1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento	<b>1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento (ISO 16000: 4.7)</b>					
	NOTA ACLARATORIA: La normativa internacional de comportamiento abarca las expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales reconocidos de manera universal.					
	<b>La empresa/organización</b>					
	<b>46</b>	¿Esta comprometido formalmente con la normativa internacional de comportamiento en las siguientes situaciones:	a. cuando la ley nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas?	1		
			b. países donde la ley nacional o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento?	1		
	<b>47</b>	¿En situaciones en que la ley o su implementación entren en conflicto con la normativa internacional de comportamiento su empresa:	a. revisa la naturaleza de sus actividades en esa jurisdicción?	1		
			b. considera las oportunidades y canales legítimos para influir en las organizaciones o autoridades competentes para resolver cualquier conflicto?	1		
c. evita ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?			1			
NOTA ACLARATORIA. En el contexto legal, la complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como tomar parte en un acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito.						

GOBERNANZA	
RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	47
<b>Preguntas totales</b>	<b>47</b>
<b>Asuntos</b>	<b>9</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>35%</b>

## 2. DERECHOS HUMANOS

Los Derechos Humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Los Derechos Humanos son universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. Hay dos amplias categorías de Derechos Humanos. La primera categoría concierne a los derechos civiles y políticos y la segunda, concierne a derechos económicos, sociales y culturales. La primacía de los Derechos Humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre Derechos Humanos.

### 2.1 Debida diligencia (ISO 26000: 6.3.3)

**NOTA ACLARATORIA:** Ver información sobre Derechos Humanos que se compone de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Declaración del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como de los protocolos opcionales para estos pactos.

2.1 Debida diligencia

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Tiene una política de Derechos Humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La empresa deber ser consciente de la universalidad de estos derechos, es decir, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.					
2	¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar los Derechos Humanos?			1	
3	¿Cuenta con mecanismos para integrar la política de Derechos Humanos en toda la organización?			1	
4	¿Cuenta con mecanismos para registrar el desempeño en materia de Derechos Humanos?			1	
5	¿En caso de identificar impactos negativos en sus decisiones y actividades, desarrolla acciones para remediarlos?			1	

### 2.2 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos (ISO 26000: 6.3.4)

2.2 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA	
6	¿Evalúa los riesgos asociados y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de Derechos Humanos a pesar de su complejidad?: (La lista siguiente no es absoluta)	a. conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles?			1	
		b. pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales?			1	
		c. participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades?	1			
		d. proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas?				1
		e. actividades que pueden afectar o involucrar niños y niñas?	1			
		f. una cultura de corrupción?	1			
		g. cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal?	1			
		h. la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos?	1			
7	¿Contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos?		1			

### 2.3 Evitar la complicidad (ISO 26000: 6.3.5)

**NOTA ACLARATORIA:** En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a tal acto ilícito. La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión.

2.3 Evitar la complicidad

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
8	¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?	1			
9	¿Capacita a su personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado), en el respeto a los Derechos Humanos?			1	
10	¿Trata e investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?			1	
11	¿Ejerce la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los Derechos Humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública?				1
12	¿Evita proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos?	1			
13	¿Evita establecer alianzas formales o informales, o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los Derechos Humanos?	1			
14	¿Cuenta con un mecanismo para obtener información sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?	1			
15	¿Cuenta con un mecanismo para asegurarse que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras?				1
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciban la compensación adecuada.					
16	¿Hace declaraciones públicas o toma otras acciones que indiquen que la organización no consentirá abusos de Derechos Humanos?			1	

2.4 Resolución de reclamaciones (ISO 26000: 6.3.6)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
17	¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos?	1			
18	¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?	1			
19	Los mecanismos se caracterizan por ser:	a. Legítimos: garantía de que ninguna de las partes involucradas interfiere con la gestión del proceso?	1		
		b. Accesibles: de conocimiento público y con asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso como el idioma, analfabetismo, falta de conocimiento o financiamiento, distancia, discapacidad o miedo a represalias?			1
		c. Predecibles: procedimientos claros y conocidos para cada etapa, incluyendo el seguimiento?			1
		d. Equitativos: con facilidad de acceso a información, asesoramiento y conocimiento necesarios para un proceso de resolución de reclamaciones justo?			1
		e. Compatibles con los Derechos: que los resultados y las reparaciones sean acordes con las normas de Derechos Humanos reconocidas internacionalmente?	1		
		f. Claros y transparentes: abiertos al escrutinio público, garantizando la confidencialidad adecuada en los casos pertinentes?			1
		g. Basados en el diálogo y la mediación: procurar soluciones acordadas mutuamente. En caso de que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes?			1

2.5 Discriminación y grupos vulnerables (ISO 26000: 6.3.7)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tienen el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen entre otros: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas u de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud, como por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA.					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
20	¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas?			1	
21	¿Cuenta con un mecanismo para facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?			1	
22	¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los siguientes grupos vulnerables:	a. mujeres y niñas: procurará su trato igualitario en las esferas económica, social, política?	1		
		b. personas con discapacidad: garantizar su dignidad, autonomía y plena participación y facilitar la accesibilidad de sus instalaciones?	1		
		c. niños y niñas: respetar y considerar los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño?	1		
		d. pueblos indígenas: reconocer y respetar el principio de no-discriminación y sus derechos colectivos cuando lleve a cabo sus decisiones o actividades?	1		
		e. migrantes y trabajadores migrantes: contribuir a promover un clima de respeto de sus Derechos Humanos y los de sus familias?	1		
		f. personas discriminadas por su etnia y/o ascendencia: evitar prácticas de desvalorización de su condición y contribuir a eliminar dichos prejuicios?	1		
		g. ancianos, desplazados, pobres, analfabetos, personas portadoras o que padecen de VIH/SIDA, minorías y/o grupos religiosos?	1		
23	¿Examina si en sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, existe discriminación directa o indirecta?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Los derechos de los pueblos indígenas incluyen autodeterminación, acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos, mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, no discriminación y la gestión de su propiedad intelectual y cultural.					
24	En caso de existir discriminación, ¿Insta a las partes involucradas a prevenirla? (Si prevalece la práctica discriminatoria, se recomienda reconsiderar la relación con la parte interesada).			1	
25	En caso que aplique, ¿Desarrolla iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación o el legado de discriminaciones pasadas?				1
26	¿Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?	1			
27	¿Cuenta con políticas para prevenir que sus colaboradores se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos?			1	

2.6 Derechos civiles y políticos

**2.6 Derechos civiles y políticos (ISO 26000: 6.3.8)**

**NOTA ACLARATORIA:** Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, en el hogar, en la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
28	¿Respeto todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos?		1		
29	¿Promueve el respeto por:	a. el respeto por la vida de las personas?		1	
		b. la libertad de opinión y expresión?		1	
		c. la libertad de reunión pacífica y asociación?		1	
		d. la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales?		1	
		e. el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y la libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente?		1	
	f. el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas? (toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante).		1		

2.7 Derechos económicos, sociales y culturales

**2.7 Derechos económicos, sociales y culturales (ISO 26000: 6.3.9)**

**NOTA ACLARATORIA:** Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
30	¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?			1	
31	Ejercita la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales, como por ejemplo:	a. educación.	1		
		b. trabajo.	1		
		c. libertad de asociación.	1		
		d. salud.	1		
		e. alimentación.	1		
		f. seguridad social.	1		
32	¿Promueve esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a derechos económicos, sociales y culturales?	1			
33	¿Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la base de la pirámide?			1	

2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo

**2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo (ISO 26000: 6.3.10)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
34	¿Cuenta con mecanismos para abordar los siguientes principios y derechos fundamentales en el trabajo?	a. libertad de asociación y negociación colectiva.	1		
		b. eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	1		
		c. abolición eficaz del trabajo infantil.	1		
		d. la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.	1		
35	En caso de contar con un convenio colectivo, ¿Incluye disposiciones para la resolución de controversias y proporciona la información necesaria para las negociaciones significativas a los representantes de los trabajadores?				1
36	¿Cuenta con instalaciones adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias?	1			
37	¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas).	1			

**NOTA ACLARATORIA:** Los mecanismos anteriores incluyen contar con un sistema de denuncias; puede incluirse en el sistema de denuncias de violaciones al código de ética.

38	¿Evita implicarse en el trabajo forzoso de personas privadas de libertad o beneficiarse de ellos; a menos que estas personas hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública?	1			
39	¿Evita emplear el trabajo de personas privadas de libertad, salvo que estas se desempeñen de manera voluntaria y que evidencien condiciones de empleo justas y decentes?	1			
40	¿Cuenta con un mecanismo que evalúe el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación?			1	
41	¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso de grupos vulnerables?	1			
42	¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?	1			
43	¿Establece y participa en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para jóvenes y mayores?	1			
44	¿Respeto la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres?	1			
45	En caso de que exista trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura de que los niños sean retirados del trabajo?				1
46	Cuando aplique, ¿Ayuda a los niños que han sido retirados de los lugares de trabajo y a sus familias, a acceder a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados?				1
47	Cuando aplique, ¿Coopera con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad?				1

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	47
<b>Preguntas totales</b>	<b>47</b>
<b>Asuntos</b>	<b>8</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>52%</b>

### 3. PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen el reclutamiento, la promoción de trabajadores, los procedimientos disciplinarios, la resolución de reclamaciones laborales, procedimientos de traslado de en los cargos, la terminación de la relación de trabajo, la formación y desarrollo de habilidades; la salud y seguridad ocupacional, entre otros.

#### 3.1 Trabajo y relaciones laborales (ISO 26000: 6.4.3)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	1			
2	¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?	1			
3	¿Posee una política que asegura que todos sus colaboradores sean reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos? (Ej. Identificaciones, registros, expedientes)	1			
4	¿Tiene una política de trabajo/laboral/de RR.HH. que evita disfrazar relaciones con sus colaboradores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?			1	
5	¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal? (Excepto cuando la naturaleza del trabajo sea realmente de corto plazo o por temporada)	1			
6	¿Proporciona aviso razonable, información oportuna a los colaboradores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? (Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo)	1			
7	¿Promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?			1	
8	¿El proceso de selección para ocupar cargos directivos, está exento de prácticas discriminatorias?			1	
9	¿Cuenta con mecanismos de empleo que estén libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, orientación sexual, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA?	1			
10	¿Tiene mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?	1			
11	¿Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores?	1			
12	¿Se asegura que la contratación y sub-contratación del personal se hace sólo a organizaciones legalmente reconocidas?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad.					
13	¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados.					
14	¿Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica?			1	
15	¿En su medición de clima laboral incluye los siguientes aspectos:	a. posibilidad de desarrollo personal?		1	
		b. otorgar incentivos y reconocimientos?		1	
		c. trabajo en equipo y colaboración?	1		
		d. estabilidad laboral?	1		
		e. balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre?		1	
		f. ambiente laboral?	1		
		g. relación supervisor-colaborador?	1		
16	¿La empresa se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales, injustas, explotadoras o abusivas de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos sus colaboradores a domicilio?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables.					
17	Si opera internacionalmente, tiene políticas que busquen aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión?				1
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable.					
18	¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?			1	
19	¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	1			

3.2 Condiciones de trabajo y protección social (ISO 26000: 6.4.4)						
La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA		
20	¿Se asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?	1				
21	¿Respetas las disposiciones establecidas en los instrumentos legalmente obligatorios, tales como convenios colectivos, en caso de que existan?			1		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.						
22	¿Asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a:	a. salarios?	1			
		b. horas de trabajo ordinario?	1			
		c. horas de trabajo extraordinario?	1			
		d. descanso semanal?			1	
		e. vacaciones y permisos?	1			
		f. salud y seguridad?	1			
		g. protección de la maternidad?	1			
		h. equilibrio entre la vida familiar y laboral?			1	
23	¿Proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?			1		
24	¿Proporciona un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?	1				
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. Debería considerarse factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.						
25	¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?	1				
26	¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?	1				
27	¿Realiza el pago directamente a sus colaboradores?	1				
28	¿Paga prestaciones o beneficios adicionales a los de ley?	1				
29	¿Permite con base en sus lineamientos internos de trabajo, la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas?	1				
30	¿Cumple con las obligaciones concernientes a la protección social de los colaboradores en el país donde opera?	1				
31	¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?	1				
32	¿Toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?	1				
3.3 Diálogo social (ISO 26000: 6.4.5)						
La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA		
33	Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los representantes de éstos?			1		
34	¿Respetas el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, reconociendo la importancia que tienen las instituciones de diálogo social evitando cualquier acción coercitiva o discriminatoria?			1		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Ejemplo de acciones coercitivas o discriminatorias son: despidos o marginación, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.						
35	¿Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los colaboradores, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos negativos en el empleo?	1				
36	¿Proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a:	a. comunicación con los tomadores de decisiones?			1	
		b. conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?			1	
		c. colaboradores a los que representan?			1	
		d. conocer la información de planificación estratégica de la empresa?			1	
		e. conocer la información financiera de la empresa?			1	
37	¿Se abstiene de presionar a los gobiernos para restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva?			1		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.						
38	¿Considera su participación en organizaciones de empleadores, cuando sea adecuada, como medio para crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la Responsabilidad Social por medio de dichos canales?			1		

3.4 Salud y seguridad en el Trabajo (ISO 26000: 6.4.6)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
39	¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?	1			
40	¿Implementa los principios de gestión de la salud y la seguridad?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Esto incluye la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección persona.					
41	¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	1			
42	¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?	1			
43	¿Incluye en su programa de capacitación los temas de:	a. salud?	1		
		b. higiene?	1		
		c. seguridad ocupacional?	1		
44	Cuando aplique, ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario a los colaboradores incluyendo capacitación para su adecuado uso?	1			
45	¿Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	1			
46	¿Realiza un estudio de riesgos de salud y seguridad ocupacional específico para sus colaboradores con base en el puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos (mujeres embarazadas, personas con discapacidad y trabajadores sin experiencia o jóvenes)?	1			
47	¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-contratados?	1			
48	¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?	1			
49	¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	1			
50	¿Su política de salud y seguridad ocupacional no genera gastos monetarios para los colaboradores?	1			
51	¿Reconoce y respeta los derechos de los colaboradores a:	a. obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos	1		
		b. consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?	1		
		c. rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	1		
		d. buscar asesoramiento externo de organizaciones de colaboradores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?	1		
		e. informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	1		
		f. participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?	1		
		g. estar libre de amenazas o represalias por sugerir cualquiera de las acciones mencionadas?	1		
3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (ISO 26000: 6.4.7)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
52	¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?	1			
53	¿Proporciona en forma equitativa y no discriminatoria, a los colaboradores en todas las etapas de su experiencia laboral:	a. acceso al desarrollo de competencias?	1		
		b. programas de formación?			1
		c. programas de aprendizaje práctico?	1		
		d. oportunidades para la promoción profesional?			1
54	¿Cuenta con un mecanismo que contemple que al existir una nueva plaza y/o una vacante, la primera opción es el reclutamiento interno?			1	
55	¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?			1	
56	¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)			1	
57	¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización:	a. bonos por productividad?			1
		b. porcentaje de participación en las utilidades?			1
		c. incentivos no monetarios?			1
58	¿Existen programas de desarrollo personal para los colaboradores? (Ej. Tratamiento de adicciones, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multietnicidad, medio ambiente)			1	
59	¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?			1	
60	En caso de tener colaboradores con estudios primarios, secundarios y superiores inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?	1			
61	¿Cuenta con un programa de detección de necesidades de capacitación?			1	
62	Con respecto a la promoción de la capacitación y/o educación formal del colaborador, ¿posee:	a. programas de co-financiamiento?			1
		b. programa de financiamiento completo?			1
63	¿Establece programas que promuevan la salud y el bienestar para todos los niveles? (Ej. Programas de recreación, cultura y deporte)	1			
64	¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?	1			
65	¿Existe un programa de beneficios adicionales a la ley para la jubilación de colaboradores?			1	
66	¿Asegura que, cuando sea necesario, los colaboradores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento? (En el caso que el despido cuya causa no es atribuible al colaborador. Por ejemplo: cierre de operaciones)			1	
67	¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico en la organización?			1	
68	¿Crea oportunidades y estimula a sus colaboradores para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad? (se reconoce formalmente por medio de: carta del presidente, mención en volantes, premios, etc.)			1	
69	¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?			1	

3.4 Salud y seguridad ocupacional

3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	69
<b>Preguntas totales</b>	<b>69</b>
Asuntos	5
Cumplimiento	60%

#### 4. MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

##### 4.1 Prevención de la contaminación (ISO 26000: 6.5.3)

La empresa/organización		SI	En Proceso	No	NA
1	¿Cuenta con un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a su sector?	1			
2	¿Cuenta con una política de gestión ambiental?	1			
3	¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?	1			
4	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?	1			
5	¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La significancia debe ser determinada por cada empresa, utilizando parámetros establecidos por la misma organización, se puede utilizar como referencia las Normas ISO 26000 y 14001.					
6	¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?		1		
7	Las medidas contemplan:	a. utiliza la jerarquía de gestión de residuos.	1		
		b. garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables.		1	
8	¿Tiene programas de educación ambiental dirigidos a:	a. colaboradores?		1	
		c. clientes?		1	
		c. proveedores?		1	
		d. familias de colaboradores?		1	
		e. comunidad inmediata?		1	
		f. otras partes interesadas?		1	
9	¿Dentro de su planificación ambiental, considera involucrarse con las comunidades locales en relación a sus emisiones contaminantes y residuos (reales y potenciales)?		1		
10	¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?		1		
11	¿Cuenta con mecanismos para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta, a través del desarrollo y promoción de productos y servicios más amigables con el medio ambiente?		1		
12	¿Cuenta con mecanismos para divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y medio ambiente, en operaciones normales y en liberaciones accidentales?		1		
13	¿Implementa mecanismos para identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos dentro de su organización y su esfera de influencia:	a. productos químicos prohibidos por la ley nacional o considerados como no deseados en convenciones internacionales?	1		
		b. productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables?	1		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Ejemplos de productos químicos a evitar: sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, COP y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam, productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos muy persistentes y muy bio-acumulativos.					
14	¿Cuenta con un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales (internos y externos) y un plan de emergencia, que involucra a todas sus partes interesadas pertinentes?		1		
15	¿Incluye en este programa la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información pública (entre otros)?		1		
16	¿Revisa y/o actualiza periódicamente el plan de emergencias?			1	
17	¿Tiene mecanismos para comunicar y capacitar constantemente a las partes interesadas sobre el plan de emergencia?			1	

##### 4.2 Uso sostenible de los recursos (ISO 26000: 6.5.4)

La empresa/organización		SI	En Proceso	No	NA
18	¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados?	1			
19	¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?	1			
20	¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materias primas y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia?	1			
21	¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos no renovables?	1			
22	¿Utiliza materiales reciclados?	1			
23	¿Reutiliza el agua lo máximo posible?		1		
24	¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (E). Centro de acopio, centro de reciclaje certificados o autorizados)	1			
25	¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos, optimizando recursos con actores externos como:	a. otras empresas?		1	
		b. ONG's?			1
		c. comunidades inmediatas?		1	
		d. entidades gubernamentales?		1	
26	¿Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica?		1		
27	¿Promueve las compras sostenibles?			1	
28	¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?			1	
29	¿Promueve el consumo sostenible?		1		

4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático (ISO 26000: 6.5.5)					
La empresa/organización		SI	En Proceso	No	NA
30	¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para definir los límites de sus responsabilidades?		1		
31	¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?		1		
32	¿Implementa medidas para reducir de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control?			1	
33	Respecto a la pregunta anterior ¿Fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?			1	
34	¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de combustibles?		1		
35	¿Adopta un enfoque del ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables?			1	
36	¿Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que agotan la capa de ozono) por:		1		
				1	
			1		
37	Con respecto a lo anterior, ¿incluye la compra de productos eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes?		1		
38	¿Tiene como objetivo la neutralidad de carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI?		1		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Por ejemplo, el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.					
39	¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas globales y locales, identificando riesgos e integrando la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones?			1	
40	¿Cuenta con mecanismos para identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades para adaptarse a las condiciones cambiantes?		1		
41	¿Implementa medidas para responder a impactos ambientales existentes o previstos, dentro de su esfera de influencia contribuyendo a las capacidades de partes interesadas para adaptarse?		1		
4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales (ISO 26000: 6.5.6)					
La empresa/organización		SI	En Proceso	No	NA
42	¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas?	1			
43	¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?	1			
44	¿Internaliza el costo de sus impactos ambientales y crea valor económico en la protección de los ecosistemas?	1			
45	Con la finalidad de proteger los ecosistemas, prioriza:				
	a. evitar la pérdida de ecosistemas naturales?	1			
	b. restaurar ecosistemas en caso de daño?	1			
	c. compensar pérdidas que con el tiempo generen una ganancia neta en los ecosistemas?	1			
46	¿Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa?		1		
47	¿Toma medidas que preservan toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades?				1
48	¿Implementa prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas aquellas relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?			1	
49	¿Incorpora la protección de los humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas durante el desarrollo de trabajos de construcción y edificación?			1	
50	¿Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales? (Ejemplos: las prácticas incluidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación)			1	
51	¿Valora, protege y tiene en cuenta el bienestar de los animales salvajes y sus hábitats, ya que son parte de nuestros ecosistemas naturales?			1	
52	¿Evita acciones que amenacen la supervivencia, conlleven a la extinción global, regional o local de especies o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras?			1	

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	52
<b>Preguntas totales</b>	<b>52</b>
<b>Asuntos</b>	<b>4</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>31%</b>

## 5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

### 5.1 Anti-corrupción (ISO 26000: 6.6.3)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?	1			
2	¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión?	1			
3	¿Capacita e incentiva a sus colaboradores, representantes, contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla?			1	
4	¿Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?			1	
5	¿Su mecanismo de denuncia promueve a que sus colaboradores, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos sin miedo a represalias?			1	
6	¿Cuenta con un procedimiento de denuncia ante las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal local?			1	

### 5.2 Participación política responsable (ISO 26000: 6.6.4)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
7	¿Cuenta con un proceso de formación para la toma de conciencia respecto de la participación política responsable, las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés, a través de la formación para sus colaboradores y representantes?			1	
8	¿Cuenta con una política que regula las actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones y participación política?			1	
9	¿Cuenta con políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?			1	
10	¿Su política contemple evita hacer contribuciones políticas que puedan percibirse como un intento de control o influencia indebida (como la manipulación, intimidación y coerción) a políticos o a responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica?			1	
11	¿Promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general?			1	

### 5.3 Competencia justa (ISO 26000: 6.6.5)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
12	¿Cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes?	1			
13	¿Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?	1			
14	¿Capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa?	1			
15	¿Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan a la competencia justa?	1			
16	¿Cuenta con mecanismos para prohibir ventajas competitivas desleales ante condiciones sociales vulnerables? (Ej. la pobreza)	1			

### 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor (ISO 26000: 6.6.6)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
17	¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, los siguientes criterios:	a. éticos?	1		
		b. sociales?	1		
		c. ambientales?	1		
		d. de igualdad de género?	1		
		e. de salud y seguridad?	1		
18	Con relación a la pregunta anterior ¿desarrolla acciones para promover que otras organizaciones adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia?	1			
19	¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?		1		
20	¿Cuenta con una política que fortalezca el desempeño de los proveedores PyMES, en aspectos de Responsabilidad Social?			1	
21	¿Promueve el trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor, incluyendo:	a. prácticas de compra adecuados	1		
		b. pagos de precios justos	1		
		c. plazos de entrega adecuados	1		
		d. contratos estables	1		
22	¿Cuenta con un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la empresa?	1			
23	¿Promueve el uso de productos y servicios socialmente responsables por sus proveedores?			1	

### 5.5 Respeto a los derechos de la propiedad (ISO 26000: 6.6.7)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
24	¿Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?	1			
25	¿Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad?	1			
26	¿Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, falsificación y piratería?	1			
27	¿Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o utiliza?	1			
28	¿Considera las expectativas de la sociedad, los Derechos Humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus Derechos de propiedad intelectual y física?	1			

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	28
Preguntas totales	28
Asuntos	5
Cumplimiento	66%

**6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado.

**6.1 Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación (ISO 26000: 6.7.3)**

6.1 Prácticas justas de marketing/mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA
1 ¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?	1			
2 ¿Cuenta con un mecanismo de libre acceso a la información, que permite al cliente y/o consumidor la decisión de compra?	1			
3 ¿Brinda información sobre los precios e impuestos totales, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al consumidor?	1			
4 En caso de ofrecer crédito de consumo ¿proporciona detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas?				1
5 Basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de respeto a los Derechos Humanos al:	a. no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, orientación sexual u otra condición?			1
	b. la consideración primordial en la publicidad y el marketing de los intereses superiores de grupos vulnerables, incluidos niños y niñas y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses?			1
6 ¿Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre:	a. los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios?	1		
	b. información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios?	1		
	c. la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia?	1		

**6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (ISO 26000: 6.7.4)**

6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA
7 ¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente?	1			
8 ¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes.				
9 ¿Cuenta con un mecanismo para retirar o detener los productos o servicios que constituyen un peligro, tienen un defecto o contienen información falsa o engañosa?		1		
10 Recupera los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron uso de sus servicios?		1		
11 ¿Compensa a los consumidores por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios?		1		
12 ¿Cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud humana antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción?	1			
13 ¿En su política de salud y seguridad incluye un sistema de educación a los consumidores, sobre el uso correcto de los productos o servicios, advirtiéndoles sobre los riesgos que conlleva utilizarlos de forma inadecuada?	1			
14 ¿Minimiza riesgos en el diseño de procesos, productos y/o servicios?	1			
15 ¿Asegura el diseño de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores y respetando las capacidades diferentes o limitadas de estos, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información?	1			
16 ¿En el desarrollo de productos evita el uso de sustancias químicas dañinas?	1			
17 ¿Etiqueta claramente los productos que contengan sustancias químicas dañinas? (en caso de ofrecerlos para la venta)				1

**NOTA ACLARATORIA:** Las sustancias químicas dañinas incluyen pero no se limitan a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.

18 ¿Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando símbolos (cuando sea posible), preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita?				1
19 ¿Adopta medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados por parte de los consumidores?				1

**6.3 Consumo sostenible (ISO 26000: 6.7.5)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA		
20	¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible de sus productos y/o servicios?			1			
21	¿Reduce los impactos negativos para la sociedad y el ambiente a través de:	a. minimizar y/o eliminar cuando sea posible todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios?		1			
		b. seleccionar productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente?		1			
		c. diseñar productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final?					1
		d. preferir suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible?			1		
		e. ofertar productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles?	1				
		f. proveer información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios?			1		
		g. proveer información a los consumidores sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor (cuando sea adecuado)?			1		
		h. incluir información sobre el desempeño, impactos de salud, país de origen, eficiencia energética, contenido o ingredientes, aspectos relacionados con el bienestar de animales y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y/o embalajes?	1		1		
		i. utilizar esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación. (Ej. eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios.)			1		

**6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (ISO 26000: 6.7.6)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
22	¿Tiene una política establecida de atención al cliente?			1	
23	¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> El área o departamento deberá brindar información sobre los productos y servicios, así como mediar entre el cliente y la empresa.					
24	¿Cuenta con un mecanismo para recibir y responder quejas y/o denuncias por parte de los clientes y/o consumidores?	1			
25	¿Adopta medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los clientes y/o consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un periodo específico u obtener otras soluciones adecuadas?	1			
26	Cuando sea pertinente, ¿Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto?				1
27	¿Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento post-venta, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación?	1			
28	¿Ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporciona información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos?				1
29	¿Utiliza procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o un costo mínimo para los clientes y/o consumidores, y que no requieran que los mismos renuncien a su derecho de entablar recursos legales?			1	

6.3 Consumo sostenible

6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores (ISO 26000: 6.7.7)				
La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA
30 ¿Limita la recopilación de datos de carácter personal, la información que sea esencial para la provisión de productos y servicios o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor?	1			
31 ¿Prohíbe condicionar el uso de servicios o el derecho ofertas especiales, a que el consumidor brinde sus datos para fines comerciales?	1			
32 ¿Obtiene los datos del consumidor únicamente por medios legales y justos?	1			
33 ¿Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, previamente o en el momento de su recopilación?	1			
34 ¿Facilita a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según está estipulado en la ley?	1			
35 En caso de que el cuestionamiento anterior sea fundamentado, ¿se compromete a eliminar, rectificar, completar o enmendar la situación según sea adecuado?	1			
36 ¿Adopta políticas y prácticas relacionadas con el manejo responsable de los datos de carácter personal?	1			
37 ¿Cuenta con un área, departamento o persona encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?			1	
38 ¿Brinda la información de contacto encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?			1	

6.6 Acceso a servicios esenciales (ISO 26000: 6.7.8)				
La empresa/organización	Si	En Proceso	No	NA
39 ¿Evita limitar o negar, directa o indirectamente, el acceso a un bien servicio o recurso esencial?				1
40 ¿Cuenta con un sistema que regule la forma de suspender los servicios esenciales por falta de pago, que de al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?				1
41 Al establecer precios y cargos ¿Ofrece, cuando esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas que lo necesiten?				1
42 ¿Proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de manera transparente?				1
43 ¿Gestiona cualquier racionamiento o interrupción de suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores?				1
44 ¿Mantiene y actualiza sus sistemas con el fin de prevenir la interrupción de sus servicios?				1
45 ¿Considera la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales, en el caso de que esta distribución peligre?				1

6.7 Educación y toma de conciencia (ISO 26000: 6.7.9)					
La empresa / organización	Si	En Proceso	No	NA	
46 ¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios:	a. La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos?	1			
	b. La información acerca de las leyes, regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, agencias u organizaciones dedicadas a la protección del consumidor?			1	
	c. El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instructivos?				1
	d. La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales?	1			
	e. La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria?	1			
	f. La información de productos, servicios financieros y de inversión?				1
	g. La protección al medio ambiente?			1	
	h. El uso eficiente de materiales, energía y agua?			1	
	i. El consumo sostenible?			1	
	j. La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos?			1	

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	46
<b>Preguntas totales</b>	<b>46</b>
<b>Asuntos</b>	<b>7</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>42%</b>

**7. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD**

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. Comunidad, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común. La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

**7.1 Participación activa de la comunidad (ISO 26000: 6.8.3)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	a. participación e inclusión?	1			
	b. pertinencia cultural?	1			
	c. desarrollo de alianzas multisectoriales/público-privadas?			1	
2	¿Consulta a grupos representativos de las comunidades al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.					
3	¿Participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades?			1	
4	¿Cuenta con mecanismos para garantizar relaciones transparentes (sin sobornos o influencias indebidas) con funcionarios del gobierno local y representantes políticos?			1	
5	¿Cuenta con un programa de voluntariado para servicios a la comunidad que incluyan a miembros de la comunidad?			1	
6	¿Lleva un registro de las horas invertidas por parte de los colaboradores que participan en el programa de voluntariado estratégico?			1	
7	¿Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo?	1			

7.1 Participación activa de la comunidad

**7.2 Educación y cultura (ISO 26000: 6.8.4)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
8	¿Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, que promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo?	1			
9	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la incorporación de niños a la educación formal con el objetivo de contribuir a eliminar los obstáculos que impidan obtener a los niños y niñas una buena educación? (Por ejemplo: el trabajo infantil)	1			
10	¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos?	1			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación.					
11	¿Participa en iniciativas que promuevan la educación en materia de Derechos Humanos en sus comunidades?			1	
12	¿Conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la empresa tengan un impacto sobre el mismo?				1
13	¿Promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas?				1

7.2 Educación y cultura

**7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades (ISO 26000: 6.8.5)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
14	¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	1			
15	Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?			1	
16	¿Considera el impacto que tiene en el empleo la incorporación a sus operaciones de una tecnología determinada?	1			
17	Cuando es económicamente viable en el largo plazo, ¿prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	1			
18	¿Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto en la empresa como en organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones?	1			
19	¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades para el trabajo?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Incluidos los programas de aprendizaje de oficios, aquellos centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.					
20	¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?	1			

7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades

**7.4. Desarrollo y acceso a tecnología (ISO 26000: 6.8.6)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
21	¿Contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que coadyuven a la solución de asuntos sociales y ambientales en comunidades locales?	1			
22	¿Desarrolla conocimientos, tecnologías locales y tradicionales potenciales, respetando los derechos de la comunidad a dichos conocimientos y tecnologías?	1			
23	¿Participa en alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico?	1			
24	¿Cuenta con prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica?			1	
25	¿Establece términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local?			1	
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La empresa debería tener en cuenta e incrementar la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.					

7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología

7.5 Generación de riqueza e ingresos (ISO 26000: 6.8.7)					
La empresa / organización		Si	En Proceso	No	NA
26	¿Al ingresar o retirarse de una comunidad evalúa el impacto:	a. económico?		1	
		b. social?		1	
		c. ambiental?	1		
27	¿Contribuye con iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad?			1	
28	¿Su política de compra y contrataciones considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo?	1			
29	¿Lleva a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor (prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad)?	1			
30	¿Considera ayudar a otras organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado?	1			
31	¿Contribuye con programas y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor? (En especial a la mujeres y grupos socialmente desfavorecidos y/o vulnerables).	1			
NOTA ACLARATORIA: Dichos programas podrían por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas.					
32	¿Apoya mediante las vías adecuadas el desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad?			1	

7.6 Salud (ISO 26000: 6.8.8)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
33	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?	1			
NOTA ACLARATORIA: La promoción de la buena salud, puede llevarse a cabo contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas, fomentando estilos de vida saludables, el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para					
34	¿Participa en iniciativas para concientizar acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su prevención, como: el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad?	1			
35	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud, agua potable y servicios sanitarios adecuados como medio para prevenir enfermedades?	1			

7.7. Inversión social (ISO 26000: 6.8.9)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
36	¿Para realizar la inversión social toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera?	1			
37	¿Prioriza aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?	1			
38	¿Promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social?	1			
39	¿Evita actividades filantrópicas que generen dependencia en la comunidad?			1	
40	¿Informa a sus colaboradores y a la comunidad de iniciativas comunitarias existentes e identifica donde se pueden hacer mejoras?			1	
41	¿En su estrategia de inversión social estipula el desarrollo de alianzas público privadas/multisectoriales, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias?			1	

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas ISO	41
Preguntas totales	41
Asuntos	7
Cumplimiento	56%

## RESUMEN DE EJERCICIO DE MEDICIÓN



1. GOBERNANZA	
Preguntas totales	47
Asuntos	9
Cumplimiento	35%

2. DERECHOS HUMANOS	
Preguntas totales	47
Asuntos	8
Cumplimiento	52%

3. PRÁCTICAS LABORALES	
Preguntas totales	69
Asuntos	5
Cumplimiento	60%

4. MEDIO AMBIENTE	
Preguntas totales	52
Asuntos	4
Cumplimiento	31%

5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	
Preguntas totales	28
Asuntos	5
Cumplimiento	66%

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	
Preguntas totales	46
Asuntos	7
Cumplimiento	42%

7. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD	
Preguntas totales	41
Asuntos	7
Cumplimiento	56%

TOTAL EJERCICIO 2016	
Preguntas totales	330
Asuntos	45
Cumplimiento Total	49%

## Anexo 2: Desechos Especiales

TIPO DE DESECHO		ÁREA
1	Aceite usado de motor	Mantenimiento de Vehículos
2	Filtros usados	Mantenimiento de Vehículos
3	Wipes impregnados de aceite	Mantenimiento de Vehículos
4	Refacciones usadas	Mantenimiento de Vehículos
5	Líquido de frenos usado	Mantenimiento de Vehículos
6	Acido de batería y baterías libres de mantenimiento	Mantenimiento de Vehículos
7	Llantas	Mantenimiento de Vehículos
8	Wipes impregnados de aceite o solventes	Taller Industrial de imprenta
9	Polvos de lijado, lodos de lavado, sólidos de pintura	Taller Industrial de imprenta
10	Botes de pintura	Taller Industrial de imprenta
11	Chatarra	Taller Industrial de imprenta
12	Solventes, mezclas de solventes usados y wipes impregnados con tintas y desperdicios de solventes	Producción Imprenta

## **Anexo 3: Código de Ética**

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

Para la Imprenta Bocadeli la ética, además de ser parte de la responsabilidad por el bien común, es un compromiso por el respeto permanente hacia todos nuestros grupos de interés.

De esta forma, la ética debe contribuir a fortalecer la credibilidad y la confiabilidad de toda la sociedad en nuestras acciones, logrando satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y atendiendo los derechos de nuestros grupos de interés.

Para ello es necesario que los principios de justicia, respeto, transparencia y responsabilidad hagan parte sustancial de nuestra cultura y estén involucrados en el espíritu de todas nuestras acciones.

La ética es necesario tenerla, observarla y cumplirla a toda costa, no sólo por virtud moral, sino porque a largo plazo genera resultados positivos para todo lo que se relaciona con nuestras actividades, actos y operaciones; además de que nos da la seguridad de contar con una organización sana, honesta y transparente.

Esto nos permite disfrutar de la verdad en el cumplimiento nuestros compromisos, y ser reconocidos como una empresa íntegra y honrada, sin lo cual no es posible tener éxito.

Un clima permanente de comportamiento ético es un factor de desarrollo económico y social y por lo tanto muy valioso para el país y para toda su población.

De esta forma el propósito de la ética se resume en contribuir a la realización del bien común y al bienestar general de la comunidad.

#### **II. OBJETIVO**

El presente documento tiene como fin, proporcionar los criterios, principios y valores necesarios para guiar el desempeño moral y profesional de la empresa.

#### **III. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética, son de aplicabilidad a todas las personas que se desempeñan en la Imprenta Bocadeli, en todos los niveles y jerarquías y bajo cualquier modalidad de vínculo contractual.

#### **IV. DEFINICIONES**

Para el desarrollo del presente documento, se considerarán las siguientes definiciones:

**Código de Ética:**

Sistema de valores conductuales y mecanismos para su cumplimiento, que una entidad establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a todos los miembros de la organización.

**Comportamiento Ético:**

Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada.

**Grupos de Interés:**

Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

**Conflicto de Interés:**

Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad o de su cargo, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, ninguna de los cuales puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

**V. CONDUCTA INTERNA**

Se describe a continuación algunas de las conductas que los miembros de la Imprenta Bocadeli, deberán seguir:

1. Velar por los intereses de la empresa y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan.
2. Brindar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
3. Guardar entre sí el debido respeto y consideración, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias, con sus jefes, compañeros, subalternos, y clientes.
4. Conducirse con buena educación con el trato hacia los clientes y en sus relaciones entre ellos mismos.
5. Prestar especial atención en los requerimientos de los clientes, asegurando su trato justo, objetivo y diligente.
6. Abstenerse de toda conducta que perturbe la disciplina o altere el desarrollo de las labores de la empresa.
7. Guardar la compostura y corrección, actuando con sobriedad y moderación durante el desempeño de sus labores.
8. Actuar con rectitud y honradez, procurando siempre el interés general, antes que el interés personal.
9. Abstenerse de conducir o inducir a otro empleado o tercero a actuar de forma sugestiva o coercitivamente en la ejecución de actos deshonestos físicos y/o electrónicos.
10. Ejercer su cargo o función asignada con responsabilidad y profesionalidad.
11. Poseer idoneidad y disposición necesaria para el eficiente desempeño de sus funciones.

12. Respetar la integridad, eficiencia y profesionalidad como criterio para los procesos de selección, contratación y promoción de personal.
13. Fundamentar sus actos y mostrar la mayor transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados sin restringir información, a menos que la normativa interna o la legislación exijan lo contrario.
14. Utilizar el nombre y reputación de la empresa y de los demás empleados, como activos de gran valor, evitando cualquier acción que pueda perjudicarles.
15. Abstenerse de comunicar y declarar por los diferentes medios de comunicación en nombre de la Imprenta, a menos que haya sido expresamente autorizado por la Alta Dirección.

## **VI. CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Evitar intervenir en cualquier negocio con los clientes o proveedores, en el que exista o pueda existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico.
2. Prescindir de establecer a título personal, o ser socio, empleado, administrador o asesor de empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las que realiza la Imprenta; salvo que se trate del cumplimiento de actividades o misiones delegadas por la empresa.
3. Participar en la adquisición o contratación de bienes y servicios, o decisiones de inversión, cuando este, su cónyuge o sus parientes tengan participación o estén relacionados con la empresa proveedora.
4. Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco, o que no correspondan a las políticas internas de la Imprenta.
5. Evitar aconsejar la realización de operaciones, con base en información privilegiada que conozcan a razón de su cargo o de las actividades que desarrolla.
6. Abstenerse de realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

## **IX. REGALOS E INCENTIVOS**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Excluir dentro de toda actividad relacionada con los clientes u otros grupos de interés, conductas que traten o deriven en la búsqueda, recepción o entrega de obsequios, favores o invitaciones, con el fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad.
2. En relación con el trato con proveedores u otros grupos de interés, exceptuar la aceptación de cualquier tipo de gratificación, cortesía, obsequio, beneficio personal o invitación; con el fin de evitar cualquier situación que pueda ser entendido como favorecimiento, encubrimiento, soborno, recompensa, comisión u otro.

Únicamente podrán ser aceptados aquellos que sean consistentes con la ética comercial del sector y que su costo sea modesto y razonable, así como su frecuencia y cantidad.

En caso de recibirse obsequios, gratificaciones u otros beneficios personales, se deberá reportar el hecho o declararlo al Jefe Inmediato, quien decidirá el curso de acción a seguirse.

## **X. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y la normativa interna de la Institución, así como los aspectos legales aplicables a las operaciones de la Imprenta.
2. Asumir, sin excepción alguna, la obligación de cumplir estrictamente con las leyes y regulaciones vigentes que rigen las operaciones de la Imprenta.
3. Privilegiar la legalidad, el cumplimiento de la normativa interna y de los principios éticos, sobre el logro de objetivos y metas comerciales.

## **XII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Guardar reserva sobre las operaciones, asuntos administrativos y en general sobre todos aquellos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la Imprenta.
2. Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que se proporcione a sus clientes, sobre las características de los productos que la Imprenta ofrece, sin ocultar, riesgos y otros costos.
3. Evitar difundir información de interés para la Imprenta, que excedan los límites autorizados.
4. Abstenerse de:
  - Desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la Imprenta, así como de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
  - Comunicar o divulgar información que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Imprenta y de sus empleados.
  - Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a los competidores de la Imprenta.
5. Asegurar la exactitud e integridad de los registros de conformidad a las buenas prácticas y normativa interna aplicable.

## **XIII. UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.

2. Abstenerse de hacer uso de los bienes de la Imprenta o aprovechar las ventajas que se le han otorgado de manera exclusiva, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por la Dirección
3. Emplear los recursos que la Imprenta dispone para el desarrollo de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, desperdicios y gastos innecesarios, prevaleciendo siempre la responsabilidad con el medio ambiente y la comunidad.
4. Proteger y conservar los recursos, activos e intereses de la Imprenta, con el fin de mantener su patrimonio, imagen y reputación.
5. Hacer un debido uso del teléfono, correo electrónico e internet, no debiendo ser utilizado para los siguientes propósitos expresamente prohibidos u otros similares:
  - Solicitud de correspondencia no relacionada con las actividades de la Imprenta
  - Mensajes ilegales, difamatorios u ofensivos
  - Perjuicios u hostigamiento ya sean raciales, sexuales o de cualquier tipo
  - Acciones perjudiciales al negocio de otros
  - Acceso a internet para la baja y difusión de pornografía, juegos de software u otro material lascivo o frívolo
  - Compra o descarga de software, video o música sin la aprobación previa
  - Participación de foros de discusión, grupos de usuario o salas de charlas
  - Publicación de material publicitario sin la autorización correspondiente
6. Abstenerse de usar en beneficio propio, de terceros o permitir el uso indebido de los fondos, valores o bienes confiados a su custodia y vigilancia.
7. Rendir cuentas sobre el manejo de fondos o valores, cuando para el desempeño de sus labores tuvieran a su cargo el manejo de estos.
8. Ejecutar los procesos de compra de bienes y servicios, basándose en la calidad y competitividad de sus tarifas, de acuerdo a las políticas internas establecidas.

#### **XIV. PRINCIPIOS SOCIALES**

Los empleados y la Alta Dirección, en el desarrollo de su trabajo o durante el desempeño de sus labores deberán:

1. Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.
2. Actuar con absoluta independencia de tendencias políticas, económicas o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones o actividades.
3. Evitar hacer cualquier clase de propaganda política o religiosa.
4. Abstenerse de presentarse bajo el efecto de bebidas embriagantes, narcóticos, drogas enervantes o estupefacientes, o con muestras visibles de haberlas ingerido y hacer uso de los mismos durante horas de trabajo.

5. Evitar llevar a cabo cualquier tipo de maltrato o acoso, sea éste verbal, psicológico o de cualquier otro tipo.
6. En el caso de ejercer cargos con personal a su cargo, en cualquier nivel jerárquico, utilizar adecuadamente la autoridad que le ha sido delegada, evitando incurrir en situaciones de abuso de poder, tales como represalias o cualquier otro tipo de acoso.
7. Abstenerse de portar armas en los lugares de trabajo, con excepción de los puestos de trabajo que por su naturaleza sea necesario.

## **XV. MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD**

Los empleados y la Alta Dirección, deberán:

1. Conocer, aplicar y observar las medidas de seguridad y salud laboral.
2. Promover la imagen de la Imprenta como una empresa comprometida con la seguridad laboral y el medio ambiente.
3. Abstenerse de actuar de manera irresponsable poniendo en riesgo la seguridad del personal y de las instalaciones.
4. Participar activamente en los diferentes programas de salud, seguridad y protección ambiental.

## **XVI. ÁMBITO PRIVADO**

La Imprenta Bocadoeli, espera que los empleados y la Alta Dirección, en sus actividades fuera del ejercicio de sus funciones, mantengan actitudes y comportamientos adecuados y éticos, de manera que no perjudiquen la imagen o reputación de la institución, no incurriendo en los siguientes actos:

1. Violar leyes o normas legales vigentes en el país.
2. Consumo excesivo y público de bebidas alcohólicas.
3. Apuestas dinerarias recurrentes en casinos o casas de juego.
4. Maltrato a razón de género.
5. Actitudes públicas contra valores morales, religiosos, de género o racismo.
6. Participación violenta en manifestaciones públicas.

## **XVII. COMPROMISO DEL PERSONAL**

Luego de haber participado del proceso de divulgación, análisis y comprensión del presente Código de Ética, cada miembro de la Imprenta deberá dejar constancia por escrito del compromiso de cumplir con su contenido.

Para tal efecto se utilizará el formato: Declaración de Compromiso de Cumplimiento del Código de Ética; el cual una vez completado será resguardado por el Departamento de Recursos Humanos en el expediente de cada empleado.

### **XVIII. DENUNCIAS Y SANCIONES**

Las denuncias del incumplimiento del presente Código de Ética se realizarán por escrito, y se dirigirán al jefe inmediato superior; quien se encargara de analizarla.

Las denuncias deberán ser objetivas, fundamentadas y sustentadas; aportando para ello los elementos suficientes para probar el incumplimiento.

Una vez se haya comprobado la veracidad del incumplimiento se procederá a imponer una medida disciplinaria de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

No obstante, los jefes inmediatos, sin necesidad de denuncia, pueden llamar la atención a sus subalternos cuando observen acciones que consideren incumplimiento del Código de Ética.

