



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL

(UCI)

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE SOLUCIONES AL SISTEMA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 26000 A UNA PLANTA PROCESADORA DE
ALIMENTOS, PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS (STAKERHOLDERS) DENTRO DE LA EMERGENCIA SANITARIA
ACTUAL POR LA COVID-19”**

DAVID ERNESTO ALVARENGA VALDÉS

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MÁSTER EN GERENCIA DE
PROGRAMAS SANITARIOS EN INOCUIDAD DE ALIMENTOS

FACULTAD DE UNA SALUD

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN PROGRAMAS SANITARIOS EN INOCUIDAD DE
LOS ALIMENTOS**

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
COSTA RICA, OCTUBRE 2021**



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
requisito parcial para optar al grado de
Máster en Gerencia de Programas Sanitarios en Inocuidad de Alimentos

MSc. Amanda Lasso Cruz

TUTORA

Dr. Félix Modesto Cañet Prades

LECTOR

David Ernesto Alvarenga Valdés

SUSTANTE

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI), a todos mis profesores y profesoras por colaborar y fomentar mi formación académica y profesional; también lo dedico a mi familia y amistades, por estar siempre ayudándome en las diferentes etapas de este proceso universitario. Adicionalmente, dedico este trabajo especialmente a la Organización de Estados Americanos (OEA), que me confiaron a través de su Programa de Alianzas para la Educación y la Capacitación, la beca de estudio que permitió mi ingreso y continuidad a lo largo del plan de estudios de tan excelente maestría.

RECONOCIMIENTOS

Agradezco a mis docentes de la carrera de Maestría en Gerencia de Programas Sanitarios en Inocuidad de Alimentos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI), en especial a mi asesora Amanda Lasso Cruz por guiarme en este trabajo y formar parte del objetivo alcanzado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
RECONOCIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ABREVIACIONES.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Breve descripción de la empresa unidad de estudio del proyecto	2
1.3. Normativas de prevención de la COVID-19 en plantas de alimentos	2
1.4. Problemática	4
1.5. Justificación	5
1.6. Objetivos	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Generalidades sobre la COVID-19	6
2.2. ISO 26000: Guía de responsabilidad social	6
2.2.1. Principios de la responsabilidad social empresarial (RSE).....	7
2.2.2. ISO 26000	8
2.2.3. Herramienta INDICARSE	13
3. METODOLOGÍA DE TRABAJO UTILIZADA.....	15
3.1. Tipos de estudio de investigación cuantitativa	15
3.2. Selección del tipo de estudio de investigación.....	16
3.3. Tipos de diseño de investigación	16

3.4.	Selección del diseño de investigación	17
3.5.	Delimitación de la unidad de estudio	17
3.6.	Selección de la herramienta de estudio	17
4.	RESULTADOS	18
4.1.	Áreas de interés de responsabilidad social empresarial de la organización objeto de estudio	18
4.2.	Resultados de la aplicación de la herramienta INDICARSE.	21
4.3.	Análisis de los resultados de la aplicación del cuestionario INDICARSE.	22
4.3.1.	Área gobernabilidad	23
4.3.2.	Área público interno.....	28
4.3.3.	Área medio ambiente	33
4.3.4.	Área proveedores	37
4.3.5.	Área mercadeo	39
4.3.6.	Área comunidad	44
4.3.7.	Área Política pública.....	48
4.3.8.	Resumen de los resultados de la aplicación del cuestionario INDICARSE	50
4.4.	Análisis de los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE directamente relacionados con la generación de focos de infección de la COVID-19.	51
4.4.1.	Área gobernabilidad	51
4.4.2.	Área público interno.....	51
4.4.3.	Área medio ambiente	52
4.4.4.	Área proveedores	52
4.4.5.	Área mercadeo	52

4.4.6.	Área comunidad	53
4.4.7.	Área política pública	53
4.4.8.	Resumen del análisis de los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE directamente relacionados con la generación de focos de infección de la COVID-19.....	54
4.5.	Propuesta de soluciones a los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE	54
4.5.1.	Solución propuesta para el área de gobernabilidad	54
4.5.2.	Solución propuesta para el área de público interno.....	54
4.5.3.	Solución propuesta para el área de medio ambiente	55
4.5.4.	Solución propuesta para el área de proveedores	56
4.5.5.	Solución propuesta para el área de mercadeo	57
4.5.6.	Solución propuesta para el área de comunidad	57
4.5.7.	Solución propuesta para el área de política pública	58
4.6.	Análisis de las soluciones propuestas a los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE	58
4.7.	MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA ISO 26000	59
5.	CONCLUSIONES.....	71
6.	RECOMENDACIONES	74
7.	BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS		79
	Anexo 1: Chárter.....	79
	Anexo 2: plan de trabajo	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #1: principios de la RSE. Fuente: elaboración propia (2021).....	7
Figura #2: áreas de interés de la ISO 26000. Fuente: Organización internacional de normalización (2014).	10
Figura #3: tipos de estudio de investigación cuantitativa. Fuente: elaboración propia a partir de Sampieri (2014).	15
Figura #4: tipos de diseño de estudio de investigación cuantitativa. Fuente: elaboración propia a partir de Sampieri (2014).....	16
Figura #5: Generalidades de la empresa (perfil de empresa). Fuente: elaboración propia (2021).	22
Figura #6: Estructura organizativa para la implementación del manual de RSE. Fuente: elaboración propia (2021).....	63
Figura #7: Comité de RSE. Fuente: elaboración propia (2021).	655

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1: comparación de las áreas de interés de la ISO 26000 con las áreas de interés de la herramienta INDICARSE.....	19
Tabla #2: Resultado de la evaluación del área gobernabilidad aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	23
Tabla #3: Resultado de la evaluación del área público interno aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	28
Tabla #4: Resultado de la evaluación del área medio ambiente aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	33
Tabla #5: Resultado de la evaluación de área proveedores aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	38
Tabla #6: Resultado de la evaluación del área mercadeo aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	40
Tabla #7: Resultado de la evaluación del área comunidad aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	44
Tabla #8: Resultado de la evaluación del área política pública aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio	48
Tabla #9: Resumen de los resultados obtenidos con el cuestionario INDICARSE de la empresa de estudio.....	50
Tabla #10: CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE RSE.....	70
Tabla #11: Chárter.....	79
Tabla #12: Plan de trabajo propuesto para el proyecto final de graduación	82

ABREVIACIONES

- ASI: Asociación Salvadoreña de Industriales.
- INDICARSE: Indicadores Centroamericanos de Responsabilidad Social Empresarial.
- ISO: Organización Internacional de estandarización.
- MIPYMES: micro, pequeña y mediana empresa.
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- OMS: Organización Mundial de la Salud.
- ONGs: Organizaciones no Gubernamentales.
- PGF: Proyecto Final de Graduación.
- RSE: Responsabilidad social empresarial

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se muestra el análisis de la situación actual en materia de responsabilidad social empresarial de una empresa de alimentos dedicada a la importación de materias primas y elaboración de productos de panadería a través de una investigación de carácter descriptivo y de diseño no experimental transeccional descriptivo, utilizando como insumo principal la herramienta INDICARSE y sus 7 áreas o ejes clave (Dirección y Gerencia, Contabilidad y Finanzas, Recursos Humanos, Control de calidad, Compras, Ventas y la Comunidad), con el fin de analizar y proponer soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial de una planta procesadora de alimentos basado en la norma internacional ISO 26000, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

El análisis de la evaluación de la situación actual del sistema de responsabilidad social empresarial de la empresa dio como resultado propuestas de posibles soluciones para el área de gobernanza, el medio ambiente, proveedores, mercadeo, comunidad y política, para reducir los focos de riesgo de contagios por la COVID-19.

Los resultados de la aplicación de la herramienta INDICARSE, mostraron que para cada 1 de los 7 ejes clave de responsabilidad social empresarial, existe al menos un área de oportunidad directamente relacionada con la gestión de riesgos de la COVID-19. Es por esto, que a su vez se desarrollaron 7 soluciones para que el sistema de responsabilidad social empresarial de la empresa, atienda las necesidades de los grupos de interés (stakeholders).

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, herramienta INDICARSE, ISO 26000, grupos de interés (stakeholders), COVID-19, gestión de riesgos.

Abstract

This research shows the analysis of the current situation in terms of the corporate social responsibility of a food company dedicated to importing raw materials and making bakery products through a descriptive investigation and non-experimental transactional design. Using as the main input the INDICARSE tool and its 7 areas or key axes (Direction and Management, Accounting and Finance, Human Resources, Quality Control, Purchasing, Sales and the Community), in order to analyze and offer solutions to the corporate social responsibility system for food processing plant based on the international standard ISO 26000, to meet the needs of stakeholders within the current health emergency due to COVID-19.

The analysis of the evaluation of the current situation of the company's corporate social responsibility system resulted in offers of possible solutions for the area of governance, the environment, suppliers, marketing, community and politics, to reduce the sources of risk of infections by COVID-19.

The results of the application of the INDICARSE tool showed that for each 1 of the 7 key axes of corporate social responsibility, there is at least one area of opportunity directly related to the risk management of COVID-19. Therefore, 7 solutions were developed so that the company's corporate social responsibility system meets the needs of stakeholders.

Keywords: Corporate social responsibility, INDICATE tool, ISO 26000, stakeholders, COVID-19, risk management.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La pandemia de COVID-19 causada por el virus SARS-CoV2 le demostró al mundo que existen amenazas sin precedentes. Muchos países, incluyendo El Salvador, han implementado las recomendaciones que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha otorgado para minimizar el impacto de la pandemia en la población; entre ellas: el distanciamiento físico entre personas, generando como consecuencia el cierre de instituciones educativas, algunas empresas, zonas turísticas o de diversión social. Algunas empresas lograron migrar hacia sus hogares y poder trabajar vía internet, pero el caso de las empresas agroalimentarias es diferente, ya que se requiere de la presencia del personal operativo dentro de las plantas para poder producir y satisfacer las demandas de los consumidores (OMS, 2020).

Como medida de adaptación a esta nueva realidad de pandemia, es necesario que las empresas alimentarias protejan la salud y seguridad de todos los grupos de interés (stakeholders), de esta manera se mantendrá la confianza en la calidad e inocuidad de los alimentos elaborados y distribuidos (Van Den Brand, 2020). Es por esto que estas empresas deben diseñar/re-diseñar sistemas de gestión de calidad e inocuidad de alimentos para mitigar los riesgos por contaminación y además diseñar e implementar medidas adicionales para impedir que los grupos de interés (stakeholders) se contagien por la COVID-19.

La finalidad del presente proyecto de graduación es analizar el sistema de responsabilidad social empresarial de una planta procesadora de alimentos basado en la norma internacional ISO 26000 y proponer soluciones al mismo, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia actual por la COVID-19.

1.2. Breve descripción de la empresa unidad de estudio del proyecto

- El trabajo de investigación se realizó en la empresa: Venta de Productos Alimenticios S.A de C.V.
- Lugar de operación: San Salvador, El Salvador.
- Número de trabajadores: 50.
- Principales actividades realizadas en el centro de práctica profesional:
 - Importación de materia prima para su venta y distribución a nivel nacional en las industrias de panificación.
 - Manufactura de productos de panadería: pan baguette, pan croissant, pan para torta, pan bollo, pan para hot dog, para su venta y distribución a nivel nacional.

1.3. Normativas de prevención de la COVID-19 en plantas de alimentos

A continuación, se describen las normativas a considerar e implementar dentro de las plantas de alimentos para la prevención de la COVID-19 recomendadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica (2020).

Disposiciones para la administración de los establecimientos procesadores de alimentos.

- Se debe tener vigente el permiso Sanitario de Funcionamiento otorgado por la entidad nacional pertinente.
- Procurar atender reuniones internas, reuniones con proveedores o clientes externos por medios que eviten el contacto físico, tales como correos electrónicos, vídeo llamadas, llamadas y otras similares.
- Restringir en lo posible, el número de personas dentro del establecimiento para mantener el distanciamiento social de al menos 1.8 metros.

- Intensificar medidas de limpieza y desinfección, principalmente aquellas manipuladas con frecuencia, tales como manijas, muebles, mostradores, sillas, mesas, equipo de cómputo.
- Garantizar el equipo de protección personal (guantes, mascarillas, gafas) según su área laboral, así como su uso correcto.
- Suspender las actividades sociales, recreativas o deportivas.
- Colocar impresiones de los protocolos de bioseguridad en lugares visibles para evitar el contagio por la COVID-19.

Disposiciones generales para los empleados de los establecimientos procesadores de alimentos.

- Se debe medir la temperatura corporal de cada empleado previo al ingreso del establecimiento. En caso de que presente más de 37.5°C, se prohíbe su ingreso, se notifica al encargado y se refiere a un centro de salud.
- Se prohíbe el ingreso de empleados que presenten síntomas de tos o problemas respiratorios. En caso de presentarlos, se debe notificar a su jefatura inmediatamente y presentarse a un centro de salud.
- Al ingresar y abandonar las instalaciones de la empresa, antes de preparar e ingerir alimentos, después de utilizar el servicio sanitario, después de toser/estornudar, después de recolectar y disponer desechos sólidos, después de tocar objetos de uso personal: todo el personal debe seguir el protocolo de lavado de manos y posteriormente aplicar alcohol gel en concentración de 60-70%.
- Hacer el uso correcto y obligatorio del equipo de protección personal.
- Mantener el distanciamiento social entre compañeros de trabajo en la medida de lo posible y a la hora de compartir en áreas comunes como comedor.

Disposiciones para uso de los vehículos del establecimiento

- Los operadores de vehículos de la empresa de cualquier tipo y para cualquier uso deben asegurarse de la limpieza y desinfección interna del vehículo, en el que se va a trasladar a los colaboradores o los productos de la empresa.
- Limpiar y desinfectar en cada viaje las superficies como: manijas de puertas, asientos, volante, vidrios, alfombras, entre otros.
- En el interior del vehículo se debe disponer de artículos de limpieza como alcohol gel con al menos un grado de 70%.

1.4. Problemática

Actualmente existen excelentes guías genéricas independientemente el giro del negocio encaminadas a plantear el papel de la responsabilidad social empresarial en tiempos de pandemia por la COVID-19, tales como la “Guía de Actuación Responsable Frente al COVID-19”¹ elaborada por Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (centraRSE) y la guía elaborada por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) “El Rol de la RSE y la Sostenibilidad Ante el Covid-19”². Sin embargo, estas guías genéricas no están vinculadas directamente con el análisis del sistema de responsabilidad social empresarial de las plantas de alimentos a través de la herramienta INDICARSE (Indicadores Centroamericanos de RSE), que permita proponer soluciones que atiendan las necesidades de sus grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual causada por la COVID-19.

¹ Visible para lectura en: https://www.aedcr.com/sites/default/files/docs/guia_de_actuacion_responsable_frente_al_covid-19.pdf

² Visible para lectura en: <https://fundemas.org/covid/wp-content/uploads/2020/06/ROL-RSE-COVID-19-version-final-comprimido.pdf>

1.5. Justificación

Como ya se mencionó, actualmente no existe un manual o guía específica de como analizar con la herramienta INDICARSE a una planta procesadora de alimentos a través de su sistema de responsabilidad social empresarial para atender a sus grupos de interés. En ese sentido, para una empresa de alimentos es preciso y conveniente, analizar el sistema de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000 y de esta manera, investigar si existen focos de infección que no son comúnmente considerados en los sistemas previos de calidad e inocuidad y a su vez, el proyecto podría ser utilizado como guía o base por otras empresas alimentarias que busquen una mejor gestión de riesgos en cuanto a contagios de enfermedades como la COVID-19 o similares emergentes en un futuro.

1.6. Objetivos

Objetivo General:

Analizar y proponer soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial de una planta procesadora de alimentos basado en la norma internacional ISO 26000, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

Objetivos Específicos:

1. Aplicar el cuestionario de la herramienta INDICARSE basada en la norma ISO 26000 en la planta procesadora de alimentos y sus grupos de interés (stakeholders) para la determinación de posibles focos de riesgo de contagios por la COVID-19.
2. Evaluar la situación actual de una planta procesadora de alimentos basada en la norma ISO 26000, para proponer soluciones a los posibles focos de riesgo de contagios por la COVID-19 que servirán al diseño del sistema de responsabilidad social empresarial.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Generalidades sobre la COVID-19

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), “la COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se descubrió en el mes de diciembre del año 2019, la cual generó una pandemia”. Esta enfermedad ha desencadenado una serie de consecuencias catastróficas, pérdidas de vidas humanas, pérdidas económicas y un sinnúmero de eventos interrelacionados que a su vez desataron una crisis a largo plazo a toda la humanidad.

La Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI, 2020), ha indicado que, “el panorama mundial no se aleja de la realidad que ya vive El Salvador, en donde la crisis económica ha provocado que 17 % de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES) cerraran y que el 37 % podría enfrentar una quiebra técnica³ si no recibe apoyo por parte del estado”. Pero como se ha demostrado a través de la historia de la humanidad, las crisis pueden significar el fin de algunas civilizaciones o el inicio de nuevas oportunidades de desarrollo, apalancadas por la tecnología, el bienestar social, la innovación y la colaboración.

2.2. ISO 26000: Guía de responsabilidad social

La organización Internacional de Normalización (ISO, 2010), define la Responsabilidad social empresarial como la responsabilidad de una organización

³ Quiebra técnica: según Buján, A. (2017), una quiebra técnica es un estado en que la empresa incumple una o más obligaciones financieras, es decir, el valor total de activos es inferior al total de las deudas, pero que oficialmente no ha sido declarada en quiebra.

ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

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

2.2.1. Principios de la responsabilidad social empresarial (RSE)



Figura #1: principios de la RSE. Fuente: elaboración propia (2021).

Para mayor detalle, a continuación, se describe cada uno de los principios de responsabilidad social empresarial según Brown (2010):

1. La transparencia: se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se encuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad. La transparencia requiere también que las empresas den a conocer, informen y publiquen sus conductas de RSE.
2. Las normas: para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos. De aquí, que una empresa socialmente responsable debe contar con sistemas e informes de auditoría social, medioambiental o en materia de RSE.
3. La autoevaluación: la empresa socialmente responsable evalúa su desempeño en materia de RSE. Esta actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización.
4. La gestión socialmente responsable: es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.
5. Consumo socialmente responsable: las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de las denominadas etiquetas (labels), indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos de RSE.
6. Marcos o estructuras de información sobre RSE: una empresa socialmente responsable debe “rendir cuentas” ante los distintos grupos de interés.

2.2.2. ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización (ISO, 2010), indica que “la Norma internacional ISO 26000 ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo en países desarrollados y en desarrollo”. La norma ISO 26000 es una norma voluntaria que busca promover un entendimiento común de la responsabilidad social, complementando, pero no reemplazando, otras herramientas e iniciativas existentes (ISO, 2014).

2.2.2.1. Beneficios de la implementación de la ISO 26000

El objetivo de la responsabilidad social es contribuir a un desarrollo sostenible. Las organizaciones de todo el mundo, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable (ISO, 2014).

El compromiso de una organización con el bienestar de la sociedad y el medio ambiente se ha convertido en un criterio central para medir su desempeño general y su capacidad para continuar operando eficazmente (ISO, 2014). Al aplicar la norma ISO 26000, las organizaciones deben tener en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, y al mismo tiempo ser coherentes con las normas internacionales de comportamiento.

2.2.2.2. ¿Cómo puede ayudar ISO 26000 a las organizaciones a mejorar su RSE?

Según Robichaud (2012), la ISO 26000 ofrece a las organizaciones y corporaciones una guía práctica para:

- Abordar la responsabilidad social de una manera que respete las diferencias culturales, sociales, ambientales, legales y económicas.

- Implementar los principios de responsabilidad social.
- Identificar y comunicarse con los grupos de interés para obtener informes de responsabilidad social más confiables y creíbles
- Priorizar el desempeño comercial, incluyendo los principios de mejora continua.
- Incrementar la satisfacción de los clientes y de los grupos de interés.
- Integrar y complementar las normas ISO, las regulaciones gubernamentales y las convenciones internacionales existentes.
- Aumentar la conciencia general de sus iniciativas de responsabilidad social.

2.2.2.3. Áreas de interés de la ISO 26000

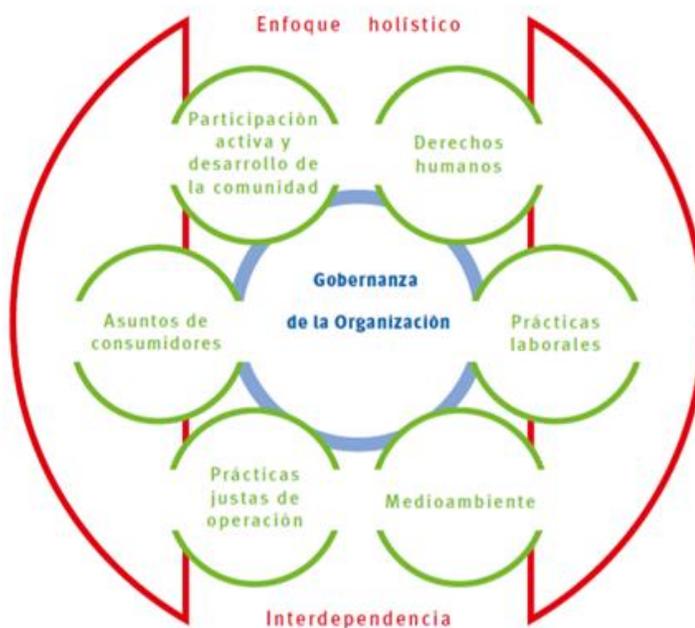


Figura #2: áreas de interés de la ISO 26000. Fuente: Organización internacional de normalización (2014).

A continuación, se describe cada una de las áreas o materias de interés de la ISO 26000 según Robichaud (2012):

1. **Gobernanza de la organización:** ISO 26000 alienta a las organizaciones a considerar la rendición de cuentas, la transparencia y la ética en su proceso de toma de decisiones y prácticas de gobierno.
2. **Derechos humanos:** son las libertades universales que se aplican a todos los seres humanos, independientemente de su raza, género, idioma, religión, origen nacional u otra condición. Estos derechos se basan en el principio de respeto por la persona y tienen como objetivo proteger a la gente del abuso, la discriminación y la explotación. La ISO 26000 proporciona orientación para que las empresas apoyen los derechos humanos, principalmente:
 - Permitiendo la libre organización y negociación colectiva.
 - Proporcionando igualdad de oportunidades de empleo.
 - Previniendo todas las formas de discriminación.
 - Resolviendo quejas.
 - Buscando formas de prevenir o mitigar los impactos adversos sobre los derechos humanos, incluyendo el trabajo infantil.
3. **Prácticas laborales:** Las prácticas laborales de una organización deben ser coherentes con sus políticas. Esto se aplica a los empleados de una organización, pero también a cualquier trabajo realizado en su nombre, como el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales responsables deben abordar:
 - Relaciones laborales y contractuales.
 - Condiciones laborales y protección social.
 - Diálogo social.
 - Salud y seguridad en el trabajo.
 - Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
4. **Medio ambiente:** la ISO 26000 insta a las organizaciones a minimizar sus impactos ambientales y garantizar que su consumo de recursos sea

sostenible. Se les anima a adoptar un enfoque holístico que considere los efectos socioeconómicos, sanitarios y ambientales directos e indirectos de sus actividades. Entre otras cosas, se insta a las organizaciones a que adopten iniciativas para:

- Prevenir la contaminación.
- Utilizar los recursos de forma sostenible.
- Mitigar y adaptarse al cambio climático.
- Proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales.

5. Prácticas justas de operación: Las prácticas justas de operación abordan la forma en que una organización interactúa con otras. ISO 26000 recomienda que las organizaciones traten éticamente con los clientes, socios, proveedores, contratistas, competidores y agencias gubernamentales para lograr resultados positivos. Las prácticas justas de operación incluyen:

- Prevenir la corrupción.
- Participación política responsable.
- Competición justa.
- Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor.
- Respeto de los derechos de propiedad.

6. Asuntos de consumidores: la ISO 26000 anima a las empresas a promover un desarrollo económico y social, justo y sostenible. Un enfoque responsable de los problemas del consumidor incluye:

- Prácticas de marketing justas.
- Protección de la salud y la seguridad.
- Consumo sostenible.
- Educación del consumidor.
- Resolución de conflictos.
- Protección de datos y privacidad.
- Mantenimiento del uso legítimo.

- Garantía de que los productos y servicios esenciales estén disponibles para todos, incluidos los grupos vulnerables o desfavorecidos.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: Todas las organizaciones tienen un impacto en las comunidades donde operan y su participación activa puede ayudar a garantizar el bienestar de estas comunidades. De hecho, la participación y el desarrollo de la comunidad son dos de las formas más importantes en que las organizaciones pueden contribuir a una sociedad más sostenible. ISO 26000 ofrece orientación sobre:
- Participación activa de la comunidad.
 - Apoyo a instituciones civiles.
 - Promoción de la educación y la cultura.
 - Creación de empleo y desarrollo de habilidades.
 - Desarrollo y acceso a la tecnología.
 - Creación de ingresos y riqueza.
 - Promoción de la salud.
 - Inversión social.

2.2.3. Herramienta INDICARSE

La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS, 2012), define la herramienta INDICARSE (Indicadores Centroamericanos de Responsabilidad Social Empresarial) como un instrumento de autoevaluación de las prácticas y políticas de responsabilidad social empresarial, aplicable a empresas y organizaciones de cualquier sector económico. El cuestionario contiene preguntas agrupadas en siete áreas de la responsabilidad social empresarial:

- **Gobernabilidad:** esta área contiene preguntas de la materia fundamental "Gobernanza de la Organización" de la ISO 26000. Se enfoca en el sistema por el que una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

- Público interno: contiene preguntas de la materia fundamental "Prácticas Laborales" de la ISO 26000 y comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.
- Medio ambiente: contiene preguntas de la materia fundamental "Medio Ambiente" comprendida en la ISO 26000.
- Proveedores: contiene preguntas de la materia fundamental "Prácticas Justas de Operación" de la ISO 26000. Se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones.
- Mercadeo: contiene preguntas de la materia fundamental "Asuntos de Consumidores" de la ISO 26000. Se basa en la consideración de que las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades.
- Comunidad: contiene preguntas de la materia fundamental "Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad" de la ISO 26000. La cual indica que es aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades donde operan basándose en el objetivo del desarrollo de la comunidad. Adicionalmente existen algunas preguntas específicas de la materia fundamental "Derechos Humanos".
- Política pública: esta área no está estipulado en forma individual dentro de las materias de la ISO. Las preguntas que se identifican con el logo de ISO 26000 pertenecen a las materias "Prácticas Justas de Operación", "Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad" y "Derechos Humanos" que se relacionan con la fundamentación de esta área.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO UTILIZADA

Para el desarrollo del presente trabajo, se requiere información teórica precisa, objetiva y oportuna que permita proyectar una visión clara de la situación actual de la empresa procesadora de alimentos respecto a la responsabilidad social empresarial para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19. Para ello se recurre a fuentes de información primaria que aporten bases fundamentales para el desarrollo de la misma.

3.1. Tipos de estudio de investigación cuantitativa

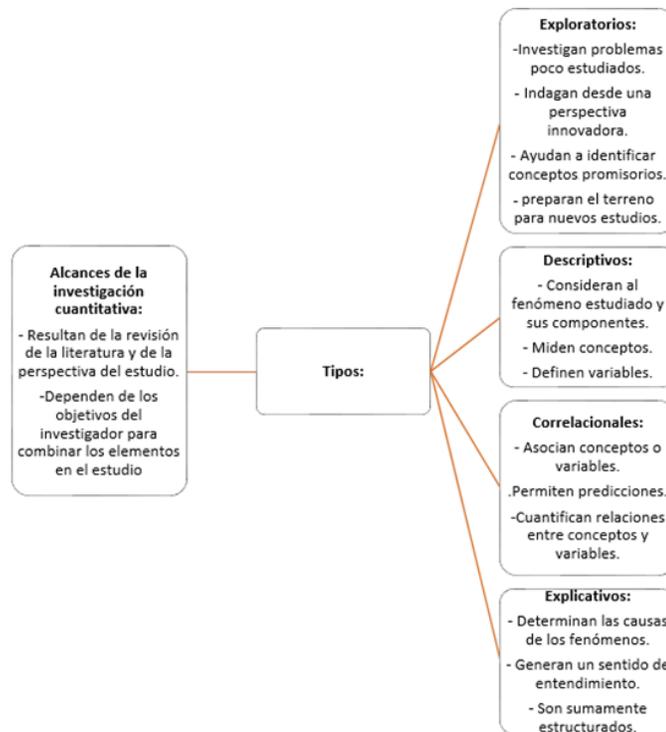


Figura #3: tipos de estudio de investigación cuantitativa. Fuente: elaboración propia a partir de Sampieri (2014).

3.2. Selección del tipo de estudio de investigación

El tipo de estudio será de carácter descriptivo con uso del cuestionario de la herramienta INDICARSE. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Sampieri, 2014).

3.3. Tipos de diseño de investigación

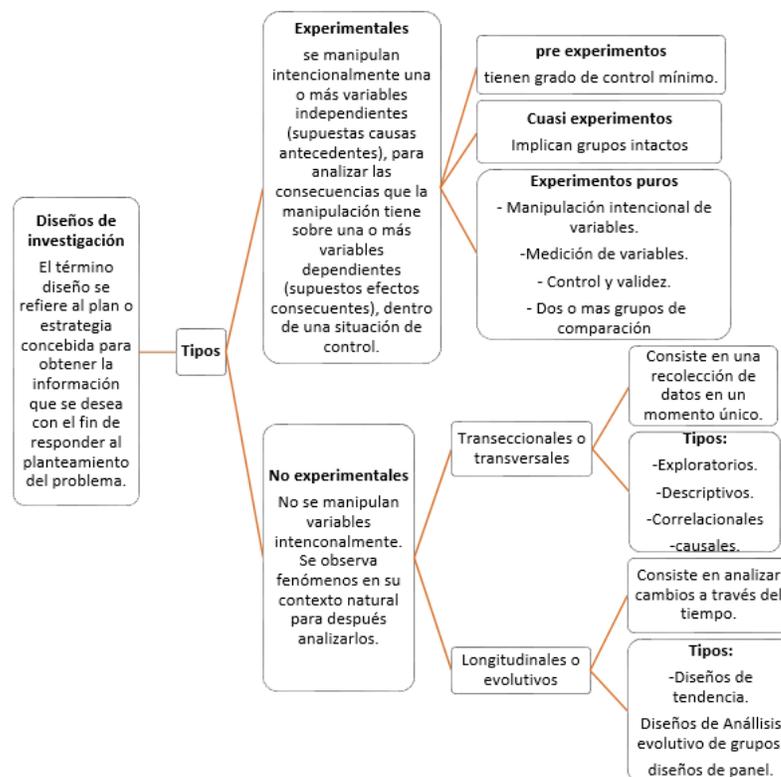


Figura #4: tipos de diseño de estudio de investigación cuantitativa. Fuente: elaboración propia a partir de Sampieri (2014).

3.4. Selección del diseño de investigación

Tomando como referencia las bases conceptuales previas, se decide que el tipo de diseño de investigación es de carácter no experimental transeccional descriptivo, debido a que no existe manipulación de las variables que se pretenden medir y se enfoca en describir la situación actual de la empresa respecto al conocimiento y aplicación de la responsabilidad social empresarial.

3.5. Delimitación de la unidad de estudio

El estudio se limita a la empresa VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS SA DE CV y sus grupos de interés (stakeholders).

3.6. Selección de la herramienta de estudio

Para abordar los objetivos específicos del proyecto final de graduación (PFG) se utilizó la herramienta INDICARSE para elaborar un diagnóstico inicial de las 7 áreas de responsabilidad social empresarial de la empresa seleccionada. Esta herramienta consta de un conjunto de preguntas por cada área de la responsabilidad social empresarial que el maestrante aplicó en las diferentes áreas involucradas: Dirección y Gerencia, Contabilidad y Finanzas, Recursos Humanos, Control de calidad, Compras, Ventas y la Comunidad.

A partir de los resultados obtenidos se evaluaron algunas oportunidades de mejora específicas de cada área de responsabilidad social empresarial que estaban relacionados directamente con la situación actual de la COVID-19, que asimismo se utilizaron de base para determinar los posibles focos de infección de los colaboradores en la planta procesadora de alimentos y así se generaron acciones específicas para mitigarlos dentro de su sistema de responsabilidad social empresarial.

4. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada a la empresa objeto de estudio, dividido en cinco secciones que permitieron el análisis y la propuesta de soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial para diseñar un manual de RSE que considere las necesidades de los grupos de interés dentro de la emergencia sanitaria actual de la COVID-19.

4.1. Áreas de interés de responsabilidad social empresarial de la organización objeto de estudio

El sistema de RSE de la empresa objeto de estudio se evaluó en base a las 7 áreas o ejes de interés de la herramienta INDICARSE, en las cuales se consideran elementos equivalentes a los de las 7 áreas de interés de la norma ISO 26000. A continuación, se analiza la relación de los elementos mencionados previamente.

4.1.1. Análisis de la comparación entre las áreas de interés de responsabilidad social empresarial de la ISO 26000 y la herramienta INDICARSE

A continuación, se presenta una comparación entre las áreas de interés de la ISO 26000 y la herramienta INDICARSE y se complementa con una breve descripción de los elementos que evalúa de la organización objeto de estudio (tabla #1).

Tabla #1: comparación de las áreas de interés de la ISO 26000 con las áreas de interés de la herramienta INDICARSE

#	Área de interés de la ISO 26000	Área/s de interés de la herramienta INDICARSE relacionada/s con las áreas de la ISO 26000	Elementos que evalúa
1	Gobernanza de la Organización	Gobernabilidad	La toma e implementación de decisiones de la organización.
2	Prácticas Laborales	Público Interno	Las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo, incluyendo el subcontratado.
3	Medio Ambiente	Medio Ambiente	Elementos encaminados a la reducción del impacto ambiental y producción sostenible.
4	Prácticas Justas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores - Política Pública 	Conducta ética de la organización en sus transacciones con otras organizaciones.

5	Asuntos de los Consumidores	Mercadeo	Responsabilidades de la organización con los consumidores.
6	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	- Comunidad - Política Pública	Relación de la organización con las comunidades donde opera, con el objetivo del desarrollo de esta última.
7	Derechos Humanos	Política Pública	El respeto de los derechos de las personas de la organización, incluyendo las formas de prevenir o mitigar los impactos adversos sobre los derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia (2021) a partir de Robichaud (2012) y FUNDEMAS (2012)

En la tabla #1 se muestra que particularmente el área de interés citada como “Medio Ambiente”, tiene la misma nomenclatura tanto en la norma ISO 26000 como en la herramienta INDICARSE. Por otra parte, cada una de las restantes 6 áreas de responsabilidad social empresarial de la ISO 26000 se encuentran relacionadas 1 o incluso 2 áreas de interés de la herramienta INDICARSE. En este sentido con base en la breve descripción de los elementos que evalúa las áreas de interés, es de importancia destacar que, aunque la nomenclatura varíe o incluso se encuentre más de un área de interés relacionada del INDICARSE en la ISO 26000, los elementos evaluados en ellas son equivalentes, es decir, el cuestionario INDICARSE homologa las 7 áreas de interés de la ISO 26000; y por lo tanto, es una herramienta

válida para analizar el sistema de responsabilidad social empresarial de la empresa objeto de estudio.

4.2. Resultados de la aplicación de la herramienta INDICARSE.

El cuestionario INDICARSE permite seleccionar una única respuesta por cada ítem o número de pregunta analizada. Las respuestas permitidas previamente mencionadas se describen a continuación:

- Sí: las respuestas contestadas en el cuestionario con un “sí” se consideran como fortalezas, ya que son ítems con el que la empresa objeto de estudio actualmente cuenta en sus operaciones diarias.
- No: las respuestas contestadas en el cuestionario con un “no” se consideran como oportunidades de mejora, por ser ítems con los que empresa actualmente no cuenta; algunos de estos se analizarán posteriormente en el presente trabajo para proponer soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial, ya que están relacionados directamente con la atención de las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual de la COVID-19.
- No Aplica: las respuestas contestadas en el cuestionario con un “no aplica” únicamente se consideran para el cálculo de los porcentajes, ya que se refiere a aquellos ítems de la herramienta INDICARSE que no aplican al tipo de empresa objeto de estudio.
- En proceso: las respuestas contestadas en el cuestionario con un “En proceso” se refieren a aquellos ítems que actualmente la empresa está desarrollando, pero aún no está implementando. Para la empresa objeto de estudio ningún ítem fue contestado con esta opción, por lo que no se considera en la tabla #9 “Resumen de los resultados obtenidos con el cuestionario INDICARSE de la empresa de estudio”.

4.3. Análisis de los resultados de la aplicación del cuestionario INDICARSE

La aplicación de este cuestionario se inició con la presentación de las generalidades de la empresa según se muestra a continuación (Figura #5).

Perfil de Empresa

Se solicita a la empresa que complete la siguiente información, la cual está relacionada con detalles de su funcionamiento y giro empresarial. Los datos son confidenciales y su uso es exclusivo para desarrollar los análisis comparativos y reporte de tendencias en relación a prácticas de RSE, por ello se solicita la mayor especificación posible en la información.

1 Nombre Comercial: VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

2 Razón Social: VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS SA DE CV

3 Dirección Oficinas Centrales: 38 AV. NORTE LOS LOYDES # 112 / FARMACIA VENGA PERALTA, SAN SALVADOR

4 País: EL SALVADOR

5 Código Postal: 503

6 Sitio Web: -

7 Teléfono: 22813841

8 Fax: -

9 Correo electrónico de contacto: vpa.ventas@ventasalmexico.com

10 La empresa exporta:

A. Sí

B. No

11 El sector productivo al que pertenece la empresa es:

a. Agricultura	<input type="checkbox"/>	k. Industria	<input type="checkbox"/>
b. Agroindustria	<input type="checkbox"/>	l. Industria alimenticia	<input checked="" type="checkbox"/>
c. Banca y seguros	<input type="checkbox"/>	m. Manufactura	<input type="checkbox"/>
d. Bienes raíces	<input type="checkbox"/>	n. Servicios	<input type="checkbox"/>
e. Comercio	<input type="checkbox"/>	o. Educación	<input type="checkbox"/>
f. Comunicación	<input type="checkbox"/>	p. Servicios de alimentos y bebidas	<input type="checkbox"/>
g. Construcción	<input type="checkbox"/>	q. Tecnología	<input type="checkbox"/>
h. Energía e hidrocarburos	<input type="checkbox"/>	r. Telecomunicación	<input type="checkbox"/>
i. Industria extractiva	<input type="checkbox"/>	s. Transporte	<input type="checkbox"/>
j. Finanzas	<input type="checkbox"/>	t. Turismo	<input type="checkbox"/>

12 La actividad económica principal de la empresa es:

A. Distribución: Empresas Mayoristas.

Empresas Detallistas.

Consumidor Final.

B. Producción: Materia Prima.

Productos Intermedios.

Productos Terminados.

C. Servicios: Outsourcing.

Servicio Directo.

D. Otros (especifique):

13 Si la empresa tiene sucursales u oficinas regionales, opera a nivel:

A. Nacional.

B. Regional (Centroamérica).

C. Multinacional (Fuera de Centroamérica).

14 La empresa cuenta con capital:

A. Nacional.

B. Extranjero.

C. Mixto.

15 La empresa es familiar:

A. Sí.

B. No.

16 La Junta Directiva de la empresa está conformada por:

A. Accionistas.

B. Ejecutivos de la empresa.

C. Directores externos.

D. Asesores externos.

E. Otros (especifique):

17 Con cuántos colaboradores permanentes cuenta la empresa:

a. 0 a 50

b. 51 a 100

c. 101 a 250

d. 251 a 500

e. 501 a 1,000

f. Más de 1,000

18 Anualmente, las ventas de la empresa son de:

a. 0 - \$500,000

b. \$500,000 - \$2,000,000

c. \$2,000,000 - \$5,000,000

d. \$5,000,001 - \$10,000,000

e. \$10,000,001 - \$20,000,000

f. \$20,000,001 - \$50,000,000

g. \$50,000,001 - \$100,000,000

h. Más de \$100,000,000

Figura #5: Generalidades de la empresa (perfil de empresa). Fuente: elaboración propia (2021).

A partir de la información previa se recopilaron las respuestas de cada uno de los ítems o preguntas específicas para las siete áreas de interés de responsabilidad social empresarial según las áreas de la herramienta, que se detallan a continuación:

4.3.1. Área gobernabilidad

El área de gobernabilidad (tabla #2) posee 83 ítems obligatorios, de los cuales 22 demuestran fortalezas y 61 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #2: Resultado de la evaluación del área gobernabilidad aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

1. GOBERNABILIDAD							
Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Gobernanza de la Organización" de la ISO 26000, se enfoca en el sistema por el que una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.							
La empresa				SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
1.1 Gobernanza de la organización							
1.1 Gobernanza de la organización	1	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social empresarial incorporándolos a la estrategia empresarial?				1	
	2	¿Ha definido formalmente una visión y misión empresarial?	1				
	3	¿Divulga internamente el concepto de Responsabilidad Social Empresarial al nivel de: junta directiva, gerencia, ejecutivo, administrativo y operativo?				1	
	4	¿Cuenta con un comité de RSE?				1	
	5	¿En el comité de RSE involucra a ejecutivos de nivel gerencial?				1	
1.2 Principios y consideraciones							
La empresa				SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
1.2 Principios y consideraciones	6	¿Basa la forma de decisiones en la incorporación de los principios de responsabilidad social empresarial: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento, respeto a los derechos humanos?	1				
	7	¿Al establecer y revisar su sistema de gobernanza considera: los ejes y/o materias fundamentales de la RSE, los asuntos de RSE y las acciones y expectativas de RSE?				1	
NOTA ACLARATORIA: se entiende como materia fundamental los impactos más probables de tipo económico, social y ambiental que debe considerar una empresa; cada materia fundamental tiene alguna pertinencia para todas las organizaciones. Los asuntos son especificaciones dentro de cada material fundamental, incluye acciones y expectativas sobre la forma en que la empresa debería comportarse.							

1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones						
1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones	La empresa					
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA	
	8	¿Para aplicar los principios y cumplir las acciones y expectativas de responsabilidad social empresarial ha formalizado: procesos, sistemas, estructuras, otros mecanismos?			1	
	9	¿Ha definido una política que norme: a) estrategias, objetivos y metas que reflejen compromiso con RSE, b) el compromiso y rendición de cuentas por parte de la alta dirección de la empresa, c) el fomento de un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la RSE, d) la implementación de un sistema de incentivos asociados al desempeño de RSE, e) el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos, f) la implementación de un sistema de oportunidades justas par que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos, g) el equilibrio de las necesidades de la empresa y sus partes interesadas, h) los procesos de comunicación en dos dirección con sus partes interesadas, i) la participación eficaz de todas las y los colaboradores en las actividades relacionadas con la RSE, j) el equilibrio entre el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la empresa, l) el registro de la implementación de las decisiones para la rendición de cuentas por los resultados de las mismas, m) la revisión, evaluación y actualización periódica de sus procesos de gobernanza, así como su comunicación a todos los niveles de la empresa?			1	
10	Tiene una política de gobierno corporativo que norme: responsabilidad de gerentes, responsabilidad de junta directiva, compensación de los directores, derechos de los accionistas			1		
1.4 Rendición de cuentas						
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					
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA	
	11	¿Realiza su propio examen de los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente?			1	
	12	¿Posee mecanismos para permitir el escrutinio de sus acciones y el deber de responder al resultado del mismo?			1	
	13	¿Posee un sistema para rendir cuentas sobre sus impactos positivos y negativos en relación a: aspectos económicos, actividades sociales, actividades ambientales?			1	
	NOTA ACLARATORIA: como mecanismos para rendir cuentas se consideran: memorias de RSE, reportes de comunicación de progreso para el pacto global, reportes de sostenibilidad, entre otros.					
14	¿Publica localmente un reporte de sostenibilidad?			1		
15	¿Toma acciones preventivas para evitar la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos?			1		
1.5 Transparencia						
1.5 Transparencia						
NOTA ACLARATORIA: por transparencia se entiende 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.						
1.5 Transparencia	La empresa					
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA	
	16	¿Tiene una política que fomente la transparencia en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente? (Se de debe considerar la importancia de la relación entre colaboradores, clientes y proveedores)			1	
	17	¿Posee mecanismos para rendir cuentas que permitan revelar información: clara, precisa, completa, oportuna, basada en hechos?	1			
	18	¿La información que brinda la empresa se encuentra fácilmente disponible, accesible y entendible para sus partes interesadas?			1	
	19	¿Es transparente en cuanto a: a) el propósito de sus actividades, b) los intereses que guían su gestión de negocios, c) la toma, implementación y revisión de decisiones, d) las normas y criterios de evaluación de su desempeño de RSE, e) el reporte de su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de RSE, f) los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros, g) los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, h) los criterios y procedimientos utilizados para identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas, i) su mapeo de partes interesadas	1			
	20	¿Realiza regularmente auditorías financieras: internas y externas	1			
	21	¿Realiza regularmente auditorías sociales: internas y externas			1	
22	¿Realiza regularmente auditorías ambientales: internas y externas?			1		

1.6 Comportamiento ético				
NOTA ACLARATORIA: se entiende como 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	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
23 ¿Cuenta con una declaración formal de sus valores y principios?	1			
24 ¿Posee mecanismos o estrategias que promuevan el comportamiento ético en la toma de decisiones y sus interacciones con otros?			1	
25 ¿Vela porque sus normas de comportamiento ético sean coherentes con los principios de la responsabilidad social empresarial?	1			
26 ¿Tiene un código de ética por escrito?			1	
27 ¿Incluye en el código de ética principios que toman en cuenta a: colaboradores.			1	
28 ¿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	
29 ¿Tiene un sistema para prevenir conflictos de interés que podrían conducir a un comportamiento no ético?			1	
30 ¿Establece mecanismos de supervisión y controles para dar seguimiento y reforzar el comportamiento ético?			1	
31 ¿Tiene mecanismos para denunciar comportamientos no éticos? (asegurando que no haya temor a represalias)			1	
32 ¿Realiza una revisión periódica participativa de su código de ética?			1	
33 ¿Tiene un mecanismo para asumir situaciones de conflicto con el comportamiento ético aún cuando no existan leyes y regulaciones locales al respecto?			1	
34 ¿Posee políticas que prohíban específicamente la utilización de toda práctica ilegal (corrupción, soborno, mordidas, doble contabilidad, etc.) para obtener ventajas competitivas?			1	
35 ¿Tiene una política que vela por la aplicación de las normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente al realizar investigaciones con seres humanos?			1	
36 ¿Ha establecido formalmente el respeto por el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y existencia? (incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales)			1	
37 ¿Tiene mecanismos para identificar y combatir los riesgos de corrupción y/o extorsión en toda su gestión empresarial?			1	
38 ¿Proporciona incentivos a sus colaboradores y representantes para avanzar en las metas anti-corrupción y soborno?			1	
39 ¿Tiene establecido un mecanismo para evaluar su sistema para luchar contra la corrupción?			1	
40 ¿Tiene normas que fomentan la promoción de la lucha contra la corrupción, motivando a su esfera de influencia a que adopte prácticas similares?			1	
Preguntas opcionales				
A	¿En qué año se creó el código de ética?			Año
B	¿Cuál es el nombre del departamento/área/ persona que se encarga del seguimiento, verificación y/o sanción del código de			Nombre
C	¿Cuántas veces al año se lleva a cabo la campaña de comunicación del código de ética?			# Veces
D	¿Cuántas violaciones al código de ética se han reportado en el último año?			#
E	¿Qué porcentaje de las denuncias recibidas sobre el código de ética han sido resueltas? (en el último año)			%

1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas				
NOTA ACLARATORIA: por partes interesadas se entiende al individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
41 ¿Posee un sistema para identificar sus partes interesadas? (Siendo consciente que éstas pueden afectar significativamente sus actividades)			1	
42 ¿Ha establecido formalmente el reconocimiento y respeto de los intereses y derechos legales de las partes interesadas?			1	
NOTA ACLARATORIA: la acción debe realizarse con el objetivo de no discriminar otras partes interesadas; incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización o no sean conscientes de estos intereses.				
43 ¿Tiene mecanismos para involucrarse con sus partes interesadas?			1	
NOTA ACLARATORIA: por involucramiento con las partes interesadas se entiende toda actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre la empresa y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para la toma de decisiones.				
44 ¿Tiene mecanismos para responder a las inquietudes manifestadas por las partes interesadas?			1	
45 Al definir sus objetivos ¿toma en cuenta la relación existente entre las inquietudes de sus partes interesadas, las expectativas de la sociedad, el desarrollo sostenible y los objetivos de la organización?	1			
46 ¿Considera la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?				1
NOTA ACLARATORIA: por grupo vulnerable se entiende, grupos de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.				
47 ¿Desarrolla iniciativas que contribuyen a compensar la discriminación o el legado de discriminaciones pasadas?			1	
NOTA ACLARATORIA: una empresa puede emplear o hacer negocios con organizaciones en las que operan personas de grupos históricamente discriminados y/o puede apoyar iniciativas de acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de estos grupos.				
48 ¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los siguientes grupos vulnerables: a) mujeres y niñas, b) personas con discapacidad, c) niños y niñas, d) pueblos indígenas, e) migrantes, f) personas discriminadas por su etnia, g) ancianos, desplazados, pobres, analfabetas, religión?			1	
NOTA ACLARATORIA: los derechos de los pueblos indígenas incluyen: autodeterminación, acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recurso; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, no discriminación y la gestión de su propiedad intelectual y cultural.				
49 ¿Tiene una directriz formal que prohíbe establecer relaciones (incluyen alianzas formales, informales o relaciones contractuales) con contrapartes que abusen de los derechos humanos?			1	
50 ¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus derechos humanos?			1	
51 ¿Los mecanismos para denunciar abusos se caracterizan por ser: legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación?			1	
F	¿Cada cuánto se realizan diálogos con sus partes interesadas? (# de veces al año)			

1.8 Respeto al principio de legalidad				
1.8 Respeto al principio de legalidad				
NOTA ACLARATORIA: se entiende como la base legal que fundamenta la actividad diaria de la empresa.				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
52 ¿Está constituida legalmente?	1			
53 ¿Conoce las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?	1			
54 ¿Tiene mecanismos para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable de todas las jurisdicciones en las que opera? (Incluso si las leyes y regulaciones no se cumplen de manera adecuada)	1			
55 ¿Tiene métodos para informarse y revisar periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le aplican?			1	
56 ¿Tiene mecanismos o políticas internas para asegurar el respeto de la propiedad intelectual y conocimiento tradicional?			1	
57 ¿Tiene mecanismos para llevar a cabo investigaciones apropiadas que aseguran que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad?			1	
58 ¿Tiene políticas que garanticen que no se involucra en violar derechos de propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, falsificación y piratería?	1			
59 ¿Tiene una política que garantice el pago de compensaciones justas por la propiedad que adquiere o usa para sus labores?	1			
60 ¿Tiene una política que considere las expectativas de la sociedad, derechos humanos y necesidades de los individuos que ejercen y protegen su propiedad intelectual y física?			1	
1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento				
NOTA ACLARATORIA: la normativa internacional de comportamiento abarca las expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
61 ¿Está comprometida formalmente con el respeto a la normativa internacional de comportamiento, en las siguientes situaciones: cuando la ley nacional o su			1	
62 ¿Posee mecanismos para resolver conflictos entre la ley o su implementación y la normativa internacional del comportamiento? (Considerando las oportunidades y canales legítimos para influir en las organizaciones y autoridades competentes)			1	
63 ¿Posee una política que prohíba ser cómplice de otra organización en las actividades 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. En el contexto no legal deriva de las más amplias expectativas de comportamiento de la sociedad; una organización podría ser considerada cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables que no son coherentes o no respetan la normativa internacional de comportamiento o cuando permanece callada ante actos condenables o se beneficia de los mismos.				
64 ¿Respeto la libertad de opinión y expresión de los individuos, aunque sean críticas hacia la organización interna y externamente?	1			
65 ¿Respeto la libertad de reunión pacífica y asociación de los individuos?	1			
66 ¿Respeto la libertad de buscar, recibir, impartir ideas a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales?	1			
67 ¿Respeto el derecho a la propiedad del individuo ya sea en asociación o individualmente y el derecho a no ser privado de la propiedad arbitrariamente?	1			

1.10 Respeto a los derechos humanos				
1.10 Respeto a los derechos humanos				
NOTA ACLARATORIA: ver Declaración Universal de Derechos Humanos, que se compone de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 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.				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
68 ¿Tiene una política de derechos humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de no consentir abusos de la misma?			1	
NOTA ACLARATORIA: esta política debe estar integrada a toda la organización con el fin de ofrecer una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella. La empresa debe ser consciente de la universalidad de estos derechos, es decir, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.				
69 ¿Basa sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos?	1			
70 ¿Desarrolla acciones para respetar los derechos humanos y evita beneficiarse de situaciones donde estos derechos no se protegen?	1			
NOTA ACLARATORIA: dichas acciones deben estar enfocadas en promover y defender el cumplimiento de los derechos humanos.				
71 ¿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			
72 ¿Ha formalizado el compromiso de aplicar la normativa internacional de comportamiento en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos?			1	
73 ¿Posee mecanismos para evaluar la manera en que las operaciones existentes y futuras podrían afectar a los derechos humanos?			1	
NOTA ACLARATORIA: los resultados de la aplicación de estos instrumentos debe ser un insumo para hacer ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque de la política de derechos humanos.				
74 ¿Posee instrumentos para registrar su desempeño en relación a derechos humanos?			1	
75 ¿Evalúa los riesgos y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de derechos humanos, en las siguientes situaciones a pesar de su complejidad: a) conflictos políticos, fallos del sistema judicial, ausencia de derechos políticos o civiles, b) pobreza, sequía, problemas de salud o desastres naturales, c) actividades extractivas que afectan los recursos naturales d) proximidad de operaciones a pueblos indígenas, e) efectividad que afectan y/o involucran niños y niñas, f) cultura de corrupción, g) cadenas complejas que implican trabajo desempleado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, h) donde es necesario tomar medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de instalaciones u otros activos?			1	
76 ¿Actúa frente a los riesgos, consecuencias e impactos negativos de sus decisiones y actividades en materia de derechos humanos?	1			
77 ¿Verifica que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?	1			

1.11 Competencia justa					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
78	¿Tiene una política que apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan a la competencia justa?			1	
79	¿Tiene una política que prohíbe aprovechar las condiciones sociales para lograr ventajas competitivas desleales? (Ejemplo: la pobreza)			1	
80	¿Tiene una política que garantice que sus actividades se realizan de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia?			1	
81	¿Posee mecanismos que le facilitan cooperar con las autoridades competentes en temas de competencia justa?			1	
82	¿Tiene procedimientos y otros mecanismos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?			1	
83	¿Tiene programas de sensibilización para los colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia justa?			1	

TOTAL		22	0	61	0
PORCENTAJE		27%	0%	73%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	83
Preguntas no obligatorias	6
Preguntas totales	89
Subejos	11

Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de las sub áreas de interés para la investigación del área gobernanza en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

Los resultados de la sub área “Procesos y estructuras de la toma de decisiones” evidencian únicamente oportunidades de mejora para la organización, tal como lo es definir un procedimiento para que la organización pueda tomar decisiones estratégicas encaminadas al cumplimiento de sus objetivos.

Las sub áreas “Rendición de cuentas” y “Transparencia” indican que la organización tiene como fortaleza contar con mecanismos que revelen información clara y precisa sobre estas sub áreas. Sin embargo, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas, desarrollar e implementar un sistema de rendición de cuentas que permita realizar exámenes propios de los impactos que la empresa puede generar en la sociedad, economía o al medio ambiente, e implementar una política definida para fomentar la transparencia en sus decisiones y actividad que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

La sub área “Respeto a los intereses de las partes interesadas” evidencia que la organización tiene como fortaleza que en la definición de los objetivos estratégicos

se toma en cuenta algunas de las inquietudes de las partes interesadas. En contraste, una oportunidad de mejora es definir formalmente un sistema que permita identificar, involucrarse y respetar los derechos de sus grupos de interés.

Los resultados de la sub área “Gobernanza de la organización” muestran que la empresa tiene como fortaleza una definición formal de la visión y misión empresarial. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora como el desarrollo e implementación de sistema de gobernanza formal que permita poner en práctica los principios de RSE, de divulgación y conformar un comité de RSE. Adicionalmente y por ser un sub área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #1 la importancia de diseñar e implementar un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social empresarial incorporándolos a la estrategia empresarial.

4.3.2. Área público interno

El área de público interno (tabla #3) posee 89 ítems obligatorios, de los cuales 42 demuestran fortalezas, 46 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora y 1 ítem que no aplica a la misma.

Tabla #3: Resultado de la evaluación del área público interno aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

2. PÚBLICO INTERNO

Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Prácticas Laborales" de la ISO 26000, comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
2.1 Trabajo y relaciones laborales				
1	¿Tiene mecanismos para asegurar que sus acciones están conforme a la ley, aún cuando la exigencia del gobierno es inadecuada?	1		
2	¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?	1		
3	¿Posee una política que asegura que todos sus trabajadores sean reconocidos legalmente como empleados o como trabajadores autónomos? (identificaciones, registros, expedientes)	1		
4	¿Tiene una política que prohíbe el trabajo infantil?			1
NOTA ACLARATORIA: la empresa debe ser consciente de que al aplicar dicha política exista un programa de sensibilización dirigido a los colaboradores sobre el tema y sus implicaciones.				
5	¿Tiene una política de trabajo/laboral/de RRHH que evita disfrazar relaciones con sus trabajadores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?			1
NOTA ACLARATORIA: por ejemplo la contratación verbal puede ser con previa justificación reconocida por la ley como una relación laboral, de tal manera que la empresa debe asegurar que todas sus relaciones laborales están sujetas a un contrato formal.				
6	¿Posee lineamientos en su planificación estratégica y valores, que reconozcan la importancia de generar un empleo seguro tanto para sus colaboradores como para la sociedad?			1
7	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?			1
8	¿Tiene una política de contratación que fomenta la igualdad de oportunidades?			1
9	¿Los criterios utilizados para selección de personal están exentos de prácticas discriminatorias en relación a: sexo, grupo étnico, preferencial sexual, edad, creencias políticas o religiosas, discapacidad?	1		
10	¿Posee una política salarial que corresponda al mérito en igualdad de oportunidades?			1
11	¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?	1		
12	¿Tiene una política que proporciona aviso razonable, información oportuna a los trabajadores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo.			1
13	¿Tiene una política que promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de trabajadores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?			1
14	¿Tiene normativa para eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?			1
15	¿Tiene normativa para proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores?	1		
16	¿Tiene una política que asegure que la contratación y sub-contratación del personal se hará sólo a organizaciones legalmente constituidas?			1
17	¿Tiene mecanismos para asegurar que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes y asume su responsabilidad indirecta como empleador?	1		
18	¿Realiza encuestas de clima laboral anualmente?			1
19	¿En su medición de clima laboral incluye los siguientes aspectos: posibilidad de desarrollo personal, premios y reconocimientos, trabajo en equipo, estabilidad laboral, balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre, ambiente laboral?			1
20	¿Fomenta el desarrollo por medio de programas de trabajo juvenil a través de una política o programa de empleo decente respetando las condiciones legales de su país?	1		
21	¿Cuenta con un programa para contratación de personas con discapacidad o habilidades diferentes?			1
22	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
NOTA ACLARATORIA: las empresas pueden apoyar a través de contratación de mano de obra local o programas para aprovisionamiento local, cuando sea viable.				
23	¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?	1		
24	¿Existe una política que promueva relaciones de trabajo fundamentadas sobre la base de una comunicación clara y transparente a todo nivel de la empresa?	1		
25	¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	1		
26	¿Respeto los derechos civiles, políticos y la vida de los individuos que laboran en la empresa?	1		

2.1 Trabajo y relaciones laborales

A	Indique su tasa de rotación de personal en términos porcentuales.	1 % Mensual.		
#	¿Cuál es el porcentaje de sus colaboradores contratados en base a un proceso de selección riguroso y formal? (%)	2 % Anual.		

2.2 Condiciones de trabajo y protección social				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
27 ¿Tiene una política que asegure que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?			1	
28 ¿Posee un compromiso formal de respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante instrumentos legalmente obligatorios? (Ejemplo: convenios colectivos)	1			
29 ¿Respeto al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales? (ejemplo: las establecidas por la OIT)	1			
30 ¿Tiene una política que asegure brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a: salario, horas extra, descanso, vacaciones y permisos, protección de la maternidad, equilibrio entre vida familiar y laboral?	1			
NOTA ACLARATORIA: las empresas deben respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionándoles un horario laboral razonable, permisos por maternidad/maternidad.				
31 ¿Posee guarderías u otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?			1	
32 Con base en los sistemas o tratados nacionales ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus trabajadores o los representantes de éstos?			1	
33 ¿Tiene una política que asegure proporcionar un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?			1	
34 ¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?	1			
35 ¿Tiene una política que asegure que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?	1			
36 ¿Realiza el pago directamente a sus trabajadores?	1			
37 ¿Paga prestaciones o servicios (beneficios) adicionales a los de ley?	1			
38 ¿Permite en base a sus lineamiento internos de trabajo, la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas?	1			
39 ¿Cumple con las obligaciones concernientes a la protección social de los trabajadores en el país donde opera?	1			
40 ¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?			1	
41 ¿Toma en consideración aspectos como: intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?	1			
42 ¿Tiene políticas 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: la política anterior incluye contar con un sistema de denuncias; puede incluirse en el sistema de denuncias de violaciones al código de ética.				
43 ¿Proporciona el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas?	1			
NOTA ACLARATORIA: toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.				
44 ¿Cuenta con las condiciones, servicios o facilidades para emplear personas con discapacidad o habilidades diferentes? (rampas, sanitarios, parqueos)			1	
45 ¿Cuenta con personal de seguridad (contratado o sub-contratado) capacitado en el respeto a las normas de derechos humanos?	1			
46 ¿Trata o investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?	1			
2.3 Diálogo social				
NOTA ACLARATORIA: el diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobierno, empleadores y				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
47 ¿Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional y las estructuras de negociación colectivas aplicables?	1			
48 ¿Tiene una política que respete el derecho de la libre asociación de los colaboradores evitando toda acción coercitiva o discriminatoria?			1	
NOTA ACLARATORIA: 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.				
49 Con el objetivo de fomentar una relación de doble vía y desarrollo mutuo ¿fomenta el acceso de los representantes de los trabajadores a: comunicación abierta, conocer los lugares de trabajo, conocer la información de planificación y conocer la información financiera de la empresa?	1			
50 ¿Posee una política que prohíba alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva?	1			
C ¿Indique los tipos de asociaciones laborales que existen al interior de la empresa?				
D Número de paros o huelgas anuales. (#)				

2.4 Salud y seguridad ocupacional				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
51	¿Posee una normativa que rige las políticas y programas de salud y seguridad ocupacional, basándose en los principios locales e internacionales cuando aplique? (Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo)		1	
52	¿Se compromete a aplicar los principios de gestión de la salud y la seguridad?	1		
NOTA ACLARATORIA: la pregunta anterior incluye la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipo de protección personal.				
53	¿Tiene una política que analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?		1	
54	¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?		1	
55	¿Posee un programa de educación en materia de: salud, higiene y seguridad ocupacional?		1	
56	¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud (clínicas, seguro médico, seguro de vida, ortodoncia, etc.) adicionales a los de ley?		1	
57	¿Tiene una política que vela por que se proporcione el equipo de seguridad necesario a los colaboradores (cuando aplique) incluyendo capacitación para su adecuado uso?		1	
58	¿Tiene mecanismos para registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?		1	
59	¿Realiza un estudio de riesgos de seguridad ocupacional específico para sus colaboradores en base al puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos?		1	
NOTA ACLARATORIA: el mapeo de seguridad ocupacional indica aspectos específicos por sexo, por ejemplo para las mujeres se toma en consideración los estados de embarazo, alumbramiento reciente o período de lactancia; y en el caso de los hombres incluye trabajadores en circunstancias concretas, por ejemplo las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.				
60	¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados?		1	
61	¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?	1		
62	¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	1		
63	¿Respete el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores?	1		
64	¿Basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados?		1	
NOTA ACLARATORIA: un programa eficaz de salud y seguridad en el trabajo depende del involucramiento de los trabajadores. Los comités paritarios de salud y seguridad pueden constituir la parte más importante del programa. Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberán ser designados por la Dirección, sino elegidos por los propios trabajadores.				
65	¿Tiene una política que reconoce y respeta los derechos de los trabajadores?		1	
2.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
66	¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?	1		
67	¿Tiene una política para proporcionar en forma equitativa y no discriminatoria, en todas las etapas de su experiencia laboral los siguientes aspectos: acceso al desarrollo de habilidades, programas de formación, programas de aprendizaje práctico, oportunidades para la promoción profesional?		1	
68	¿Tiene la política que al existir una plaza vacante y/o una nueva posición, la primera opción es el reclutamiento interno?	1		
69	¿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	
70	¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización, a través de: bonos por productividad, % de participación en las utilidades e incentivos no monetarios?		1	
71	¿Existen programas de desarrollo personal y profesional para los colaboradores? (Ejemplo: adicciones, alcoholismo, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multietnicidad, medio ambiente, VIH/Sida, entre otros)		1	
72	En caso de tener colaboradores con estudios primarios y secundarios inconclusos ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?	1		
73	¿Cuenta con programas dirigidos a apoyar a los colaboradores que deseen continuar estudios superiores?	1		
74	¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?	1		
75	¿Cuenta con procesos permanentes de identificación de necesidades de capacitación?	1		
76	¿Con respecto a la promoción de la capacitación y/o educación formal del colaborador, posee: programas de cofinanciamiento, vinculación a la permanencia, vinculación a resultados/productividad?		1	
NOTA ACLARATORIA: la empresa debe velar porque los programas de capacitación cuenten con mecanismos que midan la co-responsabilidad de sus colaboradores en el aprovechamiento de los mismos.				
77	¿Integra a colaboradores subcontratados en programas internos de capacitación y/o educación?		1	
78	¿Tiene programas de capacitación durante las horas de trabajo?		1	
79	¿Mide el éxito a largo plazo de sus políticas de atracción de talento y desarrollo profesional, de modo formal y estandarizado?		1	
80	¿Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar? (Ejemplo: programas de recreación, cultura y deporte)		1	
81	¿Tiene programas de retiro voluntario?	1		
82	¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?	1		
83	¿Existe un programa de beneficios para la jubilación de colaboradores? (adicionales a la ley)		1	
84	¿Tiene una política formal respecto a la forma de proceder en los casos de: despidos masivos y despidos individuales?		1	
85	¿Posee una política que vele, cuando sea necesario, por que los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para: acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento?		1	
86	¿Cuenta con sistemas de retroalimentación dirigidos a los colaboradores que se retiran voluntariamente de la empresa?	1		
87	¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?		1	
88	¿Tiene mecanismos para conocer la opinión de los familiares del colaborador sobre su empresa? (La empresa debe reconocer a las familias de los colaboradores como una parte interesada)		1	
89	¿Ofrece programas o instalaciones de recreación, cultura y deporte para familiares de sus colaboradores?		1	

TOTAL			42	0	46	1
PORCENTAJE			47%	0%	52%	1%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	89
Preguntas no obligatorias	3
Preguntas totales	97
Subejos	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de las sub áreas de interés para la investigación del área de público interno en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

Las sub áreas “trabajo y relaciones laborales” y “Condiciones de trabajo y protección social” indican que la organización tiene como fortalezas la definición de una política formal para asegurar que los empleados sean reconocidos legalmente mediante contratos, registros y expedientes, y asimismo reconocer la importancia de las opiniones e iniciativas de los colaboradores. Sin embargo, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas, diseñar lineamientos estratégicos que reconozcan el compromiso de generar un empleo seguro a los colaboradores a través del suministro de las herramientas y el equipo necesarios para el desarrollo del trabajo.

Los resultados de la sub área “Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo” evidencian que la organización tiene como fortaleza la definición de una política formal de inducción para los nuevos colaboradores y además cuenta con procesos permanentes de identificación de necesidades de capacitación. En contraste, una oportunidad de mejora es desarrollar programas entre empleados y empleadores que promuevan la salud y bienestar.

Los resultados de la sub área “Salud y seguridad ocupacional” muestran que la organización tiene como fortaleza el firme compromiso de aplicar principios de salud y seguridad ocupacional. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora como desarrollar e implementar una normativa interna que fomente el desarrollo de políticas y programas de salud y seguridad ocupacional que promueva el uso de

equipo de seguridad mínimo para el desempeño de sus laborales. Asimismo, y por ser una sub área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #57 la urgente necesidad de desarrollar e implementar un procedimiento que permitan proporcionar el equipo de seguridad necesario a los colaboradores (cuando aplique) incluyendo la capacitación para su adecuado uso.

4.3.3. Área medio ambiente

El área de medio ambiente (tabla #4) posee 58 ítems obligatorios, de los cuales 26 demuestran fortalezas y 32 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #4: Resultado de la evaluación del área medio ambiente aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

3. MEDIO AMBIENTE					
Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Medio Ambiente" comprendida en ISO 26000.					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
3.1 Prevención de la contaminación					
1	¿Cumple todas las leyes ambientales nacionales e internacionales que aplican a su sector?	1			
2	Si la ley lo exige ¿realiza estudios de impacto ambiental?	1			
3	¿Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea?			1	
NOTA ACLARATORIA: ejemplos de impacto en el entorno pueden ser: ruido excesivo, basura, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos, emisiones de fuentes difusas o dispersas o riesgos biológicos.					
4	¿Tiene una política de gestión ambiental?	1			
5	¿En la administración y operación existen metas y objetivos ambientales?	1			
6	¿Tiene en su política medidas orientadas a la prevención de la contaminación y residuos, utilizando la jerarquía de residuos y garantizando una gestión adecuada?			1	
NOTA ACLARATORIA: la jerarquía de reducción de residuos consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos. La jerarquía de la reducción de residuos debería utilizarse de forma flexible en base al enfoque del ciclo de vida. Los residuos peligrosos, incluidos los residuos radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente.					
7	¿Existe un área, individuo o departamento encargado de temas medio ambientales?	1			
8	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades?	1			
9	Acerca de sus fuentes de contaminación significativas ¿posee mecanismos para medir, registrar, implementar acciones e informar?	1			
10	¿Posee mecanismos para medir, registrar, informar y reducir el consumo y/o generación de: agua, energía, generación de residuos, otros recursos?	1			
11	¿Tiene una política que promueve involucrarse con comunidades locales para reducir las emisiones contaminantes y residuos reales y potenciales con riesgos en la salud?			1	
12	¿Tiene 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			
13	¿Implementa en su política mecanismos para identificar y evitar de manera sistemática la utilización de: a) productos químicos prohibidos por la ley nacional b) productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objetivo de preocupación con motivos razonables, c) dichos productos químicos en organizaciones dentro de su propia esfera de influencia?			1	

3.1 Prevenir	NOTA ACLARATORIA: 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	¿Tiene 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?			1
	15	¿Tiene un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales formalizado en un plan de emergencia frente a accidentes e incidentes tanto internos como externos que involucra a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales u otras partes interesadas pertinentes?	1		
	16	¿El plan de emergencias se actualiza periódicamente?	1		
	17	¿Existen mecanismos para comunicar y capacitar constantemente el plan de emergencia entre partes interesadas internas y externas?	1		
	NOTA ACLARATORIA: Plan de emergencia y/o gestión del riesgo, incluye: a. mecanismos para una temprana notificación interna y externa de una situación de emergencia y b) prueba o simulacro del plan.				
	18	¿Utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental que podría tener el envase, empaque, desecho de post-consumo, canal de distribución, u otros aspectos relacionados al uso del producto?	1		
	19	¿Se miden y evalúan periódicamente los impactos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida del producto/servicio?	1		
	NOTA ACLARATORIA: el ciclo de vida de producto/servicio va desde la extracción de materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación.				
	20	¿Provee a sus clientes y consumidores la información detallada acerca de los daños ambientales que pueden resultar del uso y de los desechos finales de sus productos y/o servicios?	1		
	NOTA ACLARATORIA: las empresas deben informar a los clientes y consumidores sobre la manera de minimizar el impacto ambiental en el almacenamiento, uso o consumo de los productos de la empresa, en el caso de servicios puede considerarse libros o material impreso.				
	21	¿Se ha desarrollado un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluya la recolección y reciclaje de los desechos de post-consumo?			1
	A	¿Cada cuánto se actualiza el plan de emergencia?			# De veces al año
	B	¿Cada cuánto se realizan simulacros del plan de prevención y emergencia?			# De veces al año
	C	Mencione las certificaciones en materia de medio ambiente con que cuenta la empresa (Ejemplo: producción más limpia, ISO 14001, EMAS, entre otros.)			

3.2 Uso sostenible de los recursos	3.2 Uso sostenible de los recursos					
	La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
	22	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de energía, de agua y otros recursos utilizados?	1			
	23	¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia en su industria?	1			
	24	¿Tiene una política para complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto?	1			
	NOTA ACLARATORIA: por recursos de bajo impacto se consideran los bombillos LED, papel reciclado, productos de limpieza amigables con el ambiente, entre otros; también contempla la búsqueda de materias primas o suministros menos contaminantes.					
	25	¿Tiene políticas que fomenten la utilización de materiales reciclados y reutilización del agua lo máximo posible?			1	
	NOTA ACLARATORIA: los materiales reciclados pueden ser a lo interno a través de programas de reciclaje/ re-utilización interna como impresión de AMBAS lados de la hoja, re-utilizar papel o agua, y externamente sobre insumos como papel, cartucho de tinta, entre otros.					
	26	¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (centros de reciclaje)	1			
	27	¿Se han establecido alianzas estratégicas para la optimización de recursos con los siguientes actores externos: otras empresas, ongs, comunidad inmediata, entidades gubernamentales?			1	
	28	¿Se compromete en su política a gestionar los recursos de agua en forma eficiente?	1			
	NOTA ACLARATORIA: Con el objetivo de asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de la cuenca hidrográfica.					
	29	¿Posee políticas para promover la cultura de compras sostenibles con su esfera de influencia? (Se incluye la compra de productos que se desarrollen con tecnologías y procesos más sostenibles)			1	
	30	¿En su política ambiental considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?			1	
	NOTA ACLARATORIA: Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE-, la Responsabilidad Extendida del Productor es un enfoque de política ambiental en el cual la responsabilidad del productor por un producto se extiende hasta el fin (post-consumo) del ciclo de vida del mismo.					
	31	¿Tiene una política que promueve el consumo sostenible?			1	
	NOTA ACLARATORIA: el consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos. El rol de una organización en el consumo sostenible surge de los productos y servicios que ofrece, sus ciclos de vida y sus cadenas de valor y de la naturaleza de la información que proporciona a los consumidores.					
32	¿Cuenta con un sistema de indicadores para el control y manejo eficiente de materias primas?	1				
33	¿Busca destinos finales apropiados para llantas, baterías, aceites y demás consumibles de su transporte?	1				

D	¿Cuál ha sido su consumo anual de energía eléctrica en kilowatts?	C1 Empresa de Servicios (kilowatts)	
E	¿Cuál ha sido su consumo anual de agua (en mts3)?		
F	¿Cuál ha sido su consumo anual de papel (en resmas per cápita)?		
G	¿Cuál ha sido su consumo anual de combustibles fósiles (en litros)? Considerar gasolina, gas LPG, diesel.		
H	¿Qué volumen anual de desechos genera (en toneladas):	a. Orgánico?	
		b. Reciclable?	
		c. no reciclable?	
I	¿Cuáles sustancias agotadoras de la capa de ozono utiliza en su proceso productivo?		
J	¿Cuáles es el nivel de BOD (demanda biológica de oxígeno) en el agua residual en miligramos de oxígeno por litro de agua residual?		

3.3 Mitigación y adaptación al cambio climático					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
34	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y definir los límites de sus responsabilidades?			1	
35	¿Con sus mecanismos mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?			1	
36	¿Implementa medidas para reducir de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia?			1	
NOTA ACLARATORIA: ejemplos de emisiones directas e indirectas de GEI son: vehículos propios, vehículos de flotas de distribución, transporte aéreo de personal contratado o sub contratado, entre otros.					
37	¿Tiene procedimientos para revisar la cantidad y tipo de uso que se hace de combustibles significativos e implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia?			1	
NOTA ACLARATORIA: se recomienda adoptar un enfoque de 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.					
38	¿Posee mecanismos para prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI por uso de la tierra y/o el cambio de uso de la tierra y procesos y equipos?			1	
39	¿Posee una política que fomente la compra de productos eficientes energéticamente?	1			
40	¿En su política ambiental contempla el desarrollo de productos y servicios energéticamente más eficientes?	1			
41	¿Incluye dentro de su política ambiental el objetivo de carbono neutral, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI?			1	
NOTA ACLARATORIA: algunas medidas de compensación son: el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.					
42	¿En su política considera proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones?			1	
43	¿Posee políticas para identificar oportunidades para evitar daños asociados al cambio climático?			1	
44	¿Posee políticas para identificar oportunidades de adaptarse a condiciones cambiantes?			1	
45	¿En su política implementa medidas para responder a impactos ambientales existentes dentro de su esfera de influencia, contribuyendo a las capacidades de partes interesadas para adelantarse?			1	

3.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
46	¿Tiene mecanismos para identificar los impactos negativos derivados de su negocio sobre la biodiversidad y ecosistemas?			1	
47	¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?			1	
48	Cuando es posible y adecuado ¿se compromete a participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas?			1	
49	En su política ambiental ¿plantea mecanismos que tengan las siguientes consideraciones en relación con los ecosistemas: evitar la pérdida, restauración en caso de daño y acciones de compensación de pérdidas que con el tiempo generen una ganancia neta en los ecosistemas?			1	
50	¿Tiene mecanismos que consideren la administración de terrenos, agua y ecosistemas bajo el enfoque de conservación y uso sostenible socialmente equitativo?	1			
51	¿Tiene mecanismos o medidas en su política de gestión ambiental que fomenten preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por su negocio?			1	
52	¿Implementa en su política prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?	1			
53	¿En su política establece la protección de los animales salvajes, sus hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas durante el desarrollo de trabajos de construcción, edificación u otras acciones derivas de su negocio?			1	
NOTA ACLARATORIA: tanto los animales salvajes como sus hábitats deben ser valorados y protegidos, para su bienestar y el nuestro, debido a que forman parte de nuestros ecosistemas naturales.					
54	¿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	
55	¿Establece en su política el compromiso por evitar acciones que amenacen la supervivencia o conlleven a la extinción global, regional o local de especies, así como a evitar la distribución o proliferación de especies invasoras?			1	
56	¿Participa en comités locales o regionales para discutir e impulsar temas de medio ambiente?			1	
NOTA ACLARATORIA: las empresas pueden apoyar a través de proyectos ambientales de conservación de áreas protegidas y/o de animales en peligro de extinción, también puede participar con la finalidad de fomentar y adoptar leyes, normas y reglamentos.					
57	¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?			1	
58	¿Tiene programas de educación ambiental dirigidos a: colaboradores, clientes, proveedores, familias de colaboradores, comunidad inmediata, otras partes interesadas?			1	

3.3 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

3.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

K Cantidad de dinero invertido en programas ambientales (2011-2012)					
		26	0	32	0
		45%	0%	55%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	58
Preguntas no obligatorias	11
Preguntas totales	70
Subejos	4

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de las sub áreas de interés para la investigación del área de medio ambiente en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

La sub área “Prevención de la contaminación” señala que la organización tiene como fortalezas el cumplimiento de todas las leyes ambientales nacionales que aplican al sector, y que además cuenta con una política de gestión ambiental que considera criterios ambientales en el desarrollo de los productos. Por otra parte, una oportunidad de mejora es definir una política que promueva su relación con las comunidades locales para reducir emisiones contaminantes y residuos reales con riesgos en la salud.

Los resultados de la sub área “Uso sostenible de los recursos” evidencian que la organización tiene como fortalezas la definición de una política formal para complementar recursos no renovables como fuentes de energía alternativa a través del uso de paneles solares, y que además envía sus residuos a destinos finales adecuados (centros de reciclaje siempre que es posible). No obstante, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas, establecer alianzas estratégicas para la optimización de recursos con agentes externos (gobierno, otras empresas, otras) y definir una política de consumo sostenible.

La sub área “mitigación y adaptación al cambio climático”, muestra que la organización tiene como fortaleza la definición de una política ambiental que

contemple el desarrollo de productos y servicios energéticamente más eficientes. Sin embargo, una oportunidad de mejora es diseñar e implementar políticas para identificar oportunidades para evitar daños asociados al cambio climático.

Los resultados de la sub área “Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales” muestran que la organización cuenta con la fortaleza de implementar en su política ambiental prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes del uso de tierra (desarrollo urbano). No obstante, se identifican oportunidades de mejora como el desarrollo de mecanismos para identificar los impactos negativos derivados de su negocio sobre la biodiversidad y de programas de educación ambiental dirigidos a grupos de interés. Adicionalmente y por ser una sub área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #58 la importancia de desarrollar programas de educación ambiental dirigidos a: colaboradores, clientes, proveedores, familiar de colaboradores, comunidad inmediata y otras partes interesadas.

4.3.4. Área proveedores

El área de proveedores (tabla #5) posee 23 ítems obligatorios, de los cuales 8 demuestran fortalezas y 15 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #5: Resultado de la evaluación de área proveedores aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

4. PROVEEDORES					
Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Prácticas Justas de Operación" de la ISO 26000, la cual se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones.					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
4.1 Anti-corrupción					
1	¿Tiene una política para combatir la corrupción y extorsión en su cadena de valor?			1	
2	¿Concientiza a sus contratistas y proveedores respecto a la corrupción y medidas de cómo combatirla?	1			
3	¿Tiene una política que aliente a sus contratistas y proveedores a informar sobre violaciones a las políticas anti-corrupción de la organización y tratamientos inmorales e injustos?			1	
4	En relación a la pregunta anterior ¿posee mecanismos de seguimiento a las violaciones de las políticas anti-corrupción y tratamientos inmorales e injustos, sin miedo a represalias?			1	
5	¿Tiene establecidos mecanismos que permitan ofrecer información sobre el seguimiento de estas violaciones?	1			
6	¿Tiene establecido en caso aplique, el informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal?	1			
7	¿Adepta criterios de compra que garanticen que los productos no sean piratas, falsos, de contrabando o robados (verificación de origen)?	1			
4.2 Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
8	¿Posee una política explícita para colaborar y cooperar con toda su cadena de valor, para elevar la RSE de su sector productivo?			1	
9	¿Incluye a sus proveedores en campañas de información de valores, cultura y principios de la empresa?			1	
NOTA ACLARATORIA: si tiene un código de ética debe realizar actividades con sus proveedores para que éstos lo conozcan, adopten y apliquen.					
10	¿Investiga si en sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, existe discriminación directa o indirecta?	1			
11	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			
12	¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, los siguientes aspectos: criterios ambientales, criterios de salud y seguridad?			1	
13	En relación a la pregunta anterior ¿anima a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anticompetencia?			1	
NOTA ACLARATORIA: el objetivo principal de colaborar con su cadena de valor es que los proveedores adopten prácticas de RSE.					
14	¿Tiene mecanismos que permiten evaluar constantemente los siguientes criterios durante el tiempo que dura la relación con los proveedores: que cumplan las leyes, requerimientos fiscales, que posean regulaciones ambientales, que respeten y promuevan la propiedad intelectual?			1	
15	¿Realiza visitas de verificación de prácticas de RSE de los proveedores, realizando informes formales sobre su nivel de cumplimiento de prácticas de RSE?			1	
NOTA ACLARATORIA: las empresas deben llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar comprometer sus principios de responsabilidad social empresarial, ello implica conocer las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.					
16	¿Se compromete a fomentar un crecimiento mutuo y de largo plazo con sus proveedores, con el objetivo de construir relaciones de ganar-ganar?	1			
17	¿Cuenta con una política que permita una apertura universal para grandes empresas y PYME así como para cooperativas o asociaciones locales?			1	
18	¿La empresa lleva a cabo iniciativas dirigidas a fortalecer las PYME que son sus proveedores?			1	
NOTA ACLARATORIA: las empresas pueden desarrollar una línea de atención para las PYME que son sus proveedores con el fin de apoyar en su desarrollo empresarial, por ejemplo a través de un sistema de pago basado en el principio ganar-ganar.					
19	¿Tiene programas para proporcionar apoyo a sus proveedores, en especial a las PYME en sus prácticas de responsabilidad social empresarial, por medio de: sensibilizaciones/capacitaciones, apoyo técnico, programas de cofinanciamiento?			1	
20	¿Cuenta con una política de negocios inclusivos, en donde apoye a incorporar grupos emergentes a su cadena de suministros concediéndoles: apoyo a legalizarse, apoyo financiero, capacitaciones, información de mercado?			1	
NOTA ACLARATORIA: los grupos emergentes son personas que pueden proveer un insumo o servicio a la empresa pero que no están legalmente constituidos; ejemplo: madres solteras artesanas, personas de escasos recursos, entre otros.					
21	¿Establece en su política realizar iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores locales, contribuyendo así a formar cadenas de valor y brindando atención especial a grupos desfavorecidos dentro de la comunidad?			1	
22	¿Tiene mecanismos de retroalimentación con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios, compartiéndoles información sobre preferencias y tendencias de sus clientes?			1	
23	¿Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en la cadena de valor a través de: políticas de compra justas, plazos de pago justos y estables, contratos o licitaciones documentales y estables, otras iniciativas?	1			

4.1 Anti-corrupción

4.2 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

TOTAL			8	0	15	0
PORCENTAJE			35%	0%	65%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	23
Preguntas no obligatorias	4
Preguntas totales	27
Subejos	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de la sub área de interés para la investigación del área de proveedores en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

Los resultados de la sub área “Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor” muestran que la organización tiene como fortaleza el compromiso para fomentar el crecimiento mutuo con los proveedores para construir relaciones de ganar-ganar. Sin embargo, se identifican algunas oportunidades de mejora como la definición de una política específica orientada a colaborar con toda la cadena de valor para elevar la RSE del sector. Asimismo, y por ser un área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca el ítem #12 la necesidad de la integración de los aspectos de salud e impactos al medio ambiente en las políticas y prácticas de compra, distribución y contratación.

4.3.5. Área mercadeo

El área de mercadeo (tabla #6) posee 60 ítems obligatorios, de los cuales 50 demuestran fortalezas y 10 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #6: Resultado de la evaluación del área mercadeo aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

5. MERCADEO					
Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Asuntos de Consumidores" de la ISO 26000; se basa en la consideración de que las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades					
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA	
5.1 Prácticas justas de mercadeo, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación					
1	¿Tiene una política que prohíba involucrarse en prácticas de mercadeo que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?			1	
2	¿Posee mecanismos para identificar claramente su publicidad y actividades de mercadeo, ofreciendo información o aclaración de dudas?	1			
3	¿Tiene una política de mercadeo que indica que se deben dar a conocer 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 ¿garantiza que se proporcionen detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada?	1			
NOTA ACLARATORIA: la tasa media porcentual aplicada incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.					
5	¿Indica en su política que respalda las declaraciones o afirmaciones sobre sus productos o servicios, proporcionando datos e información a solicitud del consumidor?	1			
6	¿Utiliza mecanismos de mercadeo obtenidos de forma legal y legítima?	1			
7	¿Tiene mecanismos que controlen que toda comunicación con sus clientes y otros entes externos es congruente con sus valores y principios organizacionales?			1	
8	¿Cuenta con una política de responsabilidad y respeto a la libre competencia?			1	
9	¿Tiene una política de publicidad y mercadeo que asegure: a. la no utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, o relaciones personales/orientación sexual, b. la consideración en forma primordial de los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos niños y niñas, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.			1	
10	¿Con el fin de que el consumidor tome una decisión fundamentada, comparte en forma transparente y pertinente información completa, precisa y comprensible de sus productos o servicios, contemplado los siguientes aspectos: a) todos los aspectos importantes de los productos, b) los aspectos clave de la calidad de los productos, c) aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos, d) accesibilidad de los productos, e) datos de localización de la empresa?			1	
NOTA ACLARATORIA: en inciso "c" incluye: uso potencialmente peligroso, materiales y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida. Inciso "e" hace referencia a: dirección postal, el número de teléfono y demás datos necesarios.					
11	¿Al utilizar contratos con sus consumidores, tiene mecanismos para asegurar que: estén escritos en lenguaje claro y comprensible, que no incluyan términos contractuales injustos y que proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, duración de contrato y períodos de cancelación?	1			
NOTA ACLARATORIA: se consideran criterios contractuales injustos la exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales.					
12	¿Tiene una directriz formal que prohíba proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos?			1	
13	¿Se compromete a adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la población de la base de la pirámide?	1			

5.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
14	¿Tiene mecanismos que evalúan la aplicabilidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad?	1			
15	¿Tiene una política que garantiza proporcionar productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente? (Ejemplo: un sistema de control de calidad de productos o servicios)	1			
16	¿Su política promueve tomar medidas para exceder los requisitos mínimos de seguridad, cuando existe evidencia de que éstos logran un nivel de protección mayor?			1	
17	¿Posee una política o procedimiento formal que indica detener los servicios o retirar los productos que todavía se encuentran en la cadena de distribución cuando éstos tienen un serio defecto o contienen información falsa o engañosa?	1			
18	En el procedimiento anterior ¿incluye recuperar 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			
19	¿Asegura en el procedimiento anterior compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios?	1			
NOTA ACLARATORIA: para cumplir con el procedimiento anterior se considerarán pertinentes y útiles las medidas de trazabilidad en su cadena de suministro.					
20	¿Tiene mecanismos para medir los riesgos para la salud humana antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción?	1			
21	¿Realiza estudios e investigaciones acerca del impacto o daño potencial que pueden padecer los consumidores como consecuencia del uso de sus productos y servicios?	1			
22	¿Tiene mecanismos para instruir a los consumidores sobre el uso correcto y seguro de sus productos y las advertencias sobre los riesgos que conlleva utilizar inadecuadamente sus productos?	1			
NOTA ACLARATORIA: la empresa debe asegurar que las instrucciones contemplan información vital en materia de seguridad, utilizando símbolos que han sido acordados internacionalmente. Cuando sea adecuado debe hacer que esté disponible toda la documentación.					
23	¿Tiene un procedimiento para minimizar riesgos en los diseños de productos y/o servicios a través de acciones como: a) identificar el grupo de usuario probable, b) identificar el uso correcto e incorrecto razonablemente previsible y los peligros derivados de los procesos, c) estimar y evaluar el riesgo para cada grupo de usuarios?	1			
24	¿Tiene una política que asegura el diseño adecuado de la información de productos y servicios, considerando las diferentes necesidades de los consumidores?	1			
25	¿Posee una política para evitar el uso de sustancias químicas dañinas en el desarrollo de sus productos y/o servicios?	1			
NOTA ACLARATORIA: en el caso de empresas de servicios se debe considerar esta recomendación para los productos que utiliza como parte de su oferta.					
26	En el caso de utilizar sustancias químicas dañinas ¿se compromete formalmente a informar el contenido en la etiqueta de sus productos?	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.					
27	¿Adopta medidas para evitar que los productos o servicios se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuado por parte de los consumidores?	1			
B	Cantidad de productos devueltos por los clientes o consumidores:	año anterior _____ año en curso _____			
C	Cantidad de reclamos o inconformidades manifestadas por los clientes o consumidores:	año anterior _____ año en curso _____			
D	Porcentaje de garantías efectivas respecto al total de reclamos o inconformidades recibidas:	año anterior _____ año en curso _____			
5.3 Consumo sostenible					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
28	¿Ha formalizado el compromiso por promover una educación eficaz a los consumidores que les permita entender los impactos de bienestar y medio ambiente en su elección de productos y servicios?			1	
29	¿Tiene mecanismos para proporcionar consejos sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios para ello?			1	
30	¿Resalta las características ecológicas y de impacto positivo que tiene su producto o servicio a nivel medio ambiental?			1	
31	¿Posee una política que permita desarrollar productos o servicios ambientales y socialmente amigables?	1			

5.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

5.3 Consumo sostenible

5.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
32 ¿Conoce y cumple los requisitos legales de etiquetado y otros referentes a la información que se debe proporcionar al consumidor para su defensa y reclamo?	1			
33 ¿Tiene una política establecida de atención al cliente?	1			
34 ¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?	1			
NOTA ACLARATORIA: el área o departamento deberá brindar información sobre los productos y servicios, así como mediar entre el cliente y la empresa.				
35 ¿Capacita y empodera a las personas encargadas de la atención al cliente para decidir la mejor manera de resolver una queja?	1			
36 ¿Tiene mecanismos que permitan a los consumidores devolver los productos dentro de un periodo específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas?	1			
NOTA ACLARATORIA: dicho mecanismo se ofrece con el fin de prevenir quejas entre los consumidores se incluye también a aquellos que adquieren los productos por				
37 ¿Tiene mecanismos para recabar información de quejas o consultas, con el fin de analizarlas y mejorar las prácticas en cuanto a su resolución y toma de decisiones?	1			
38 ¿Tiene mecanismos para incorporar en su proceso de producción las sugerencias recibidas por el departamento de atención al cliente?	1			
39 ¿Posee una política en la que se compromete a ofrecer certificados de garantía que excedan los periodos otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto?	1			
40 ¿Tiene una política que garantiza ofrecer de manera clara información acerca de la forma de acceder a servicios de post-venta y apoyo, en resolución de controversias y compensación?	1			
41 ¿Tiene mecanismos de apoyo y asesoramiento eficiente para sus clientes y consumidores?	1			
42 ¿Cuenta con un procedimiento para facilitar mantenimiento y reparaciones a precios razonables y localizaciones accesibles, proporcionando información adecuada para el seguimiento de productos y servicios?	1			
43 ¿Realiza estudios de opinión que determinen el grado de satisfacción de sus clientes?	1			
44 ¿Se compromete formalmente a asegurar la no discriminación de sus clientes?	1			
45 ¿Considera la adopción o mantenimiento de políticas específicas, para asegurar la distribución eficaz de bienes y servicios en caso de que éstas peligren?	1			
5.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
46 ¿Adopta una política formal de protección a la privacidad del consumidor, cliente o usuario?	1			
NOTA ACLARATORIA: la política debe incluir la existencia de mecanismos que velen por la no utilización, revelación o entrega a terceros de los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados.				
47 ¿Ha formalizado la política para regular la recopilación de datos de carácter personal mediante un consentimiento informado y voluntario del consumidor?	1			
NOTA ACLARATORIA: se puede proveer información del cliente a terceros, únicamente con previa autorización del mismo.				
48 ¿Se abstiene de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales?	1			
49 ¿Se compromete formalmente a especificar el propósito para el cual se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores?	1			
50 ¿Se compromete en su política a facilitar a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según está estipulado en la ley?	1			
51 En caso de que el cuestionamiento anterior sea fundamentado ¿Se compromete a eliminar, rectificar, completar o enmendar la situación según sea adecuado?	1			
52 ¿Se compromete en su política a mantenerse actualizado sobre avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal?	1			
NOTA ACLARATORIA: dicho compromiso debe ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal.				
53 ¿Establece en su política revelar la identidad y localización de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de datos de los consumidores? Cumpliendo con las medidas internas de la empresa y si es el caso las leyes aplicables.	1			
5.6 Acceso a servicios esenciales				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
NOTA ACLARATORIA: Las siguientes interrogantes son aplicables cuando una organización suministra servicios esenciales según lo estipula la ISO 26000 en su inciso 6.7.8.				
54 ¿Ha formalizado el compromiso de no suspender los servicios esenciales por falta de pago, sin darle al consumidor o grupo la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?	1			
NOTA ACLARATORIA: la empresa no debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.				
55 Al establecer precios y cargos ¿ofrece cuando se permite, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas?	1			
56 ¿Se compromete en su política a operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos?	1			
57 ¿Tiene mecanismos para ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores sin discriminación?	1			
58 ¿Su política establece la gestión de los razonamientos o interrupciones de suministros de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier tipo de consumidor?			1	
59 ¿Cuenta con procedimientos para mantener y actualizar sus sistemas con el fin de prevenir la interrupción de sus servicios?	1			

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

5.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores

5.6 Acceso a servicios esenciales

5.7 Educación y Toma de Conciencia		5.7 Educación y toma de conciencia			
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
60	La empresa ¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios: la salud y la seguridad (peligros de los productos), información acerca de las leyes y regulaciones, etiqueta de productos, información sobre pesos y medidas, calidad, protección al medio ambiente, consumo sostenible, disposición final adecuada, beneficios en relación a proyectos sociales, cumplimiento de ley?	1			
TOTAL		50	0	10	0
PORCENTAJE		83%	0%	17%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	60
Preguntas no obligatorias	4
Preguntas totales	64
Subejos	7

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de las sub áreas de interés para la investigación del área de mercadeo en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

Los resultados de la sub área “prácticas justas de mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación” indican que la organización tiene como fortaleza la definición de una política que respalda las declaraciones sobre sus productos, proporcionando datos e información a solicitud del consumidor tal como lo son las fichas técnicas. Por otra parte, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas, desarrollar mecanismos que controlen la comunicación con los clientes para que sea congruente con los valores organizacionales.

La sub área “consumo sostenible” muestra que la organización tiene como fortaleza la definición de una política que permita desarrollar productos ambientalmente amigables. En contraste, una oportunidad de mejora es formalizar el compromiso por promover educación eficaz a los consumidores que les permita entender los impactos de bienestar y medio ambiente en su elección de productos.

La sub área “protección de la salud y seguridad de los consumidores” demuestra que la organización tiene como fortaleza la investigación del impacto que pueden padecer los consumidores como consecuencia del consumo de los productos. No obstante, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas la definición de políticas encaminadas a promover medidas que excedan los requisitos mínimos de seguridad que logren un nivel de protección mayor en los colaboradores. Adicionalmente y por ser una sub área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #16 la importancia de contar con una política que promueva tomar medidas para exceder los requisitos mínimos de seguridad, cuando existe evidencia de que éstos logran un nivel de protección mayor.

4.3.6. Área comunidad

El área de comunidad (tabla #7) posee 64 ítems obligatorios, de los cuales 27 demuestran fortalezas y 37 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #7: Resultado de la evaluación del área comunidad aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

6. COMUNIDAD					
Este eje contiene preguntas de la materia fundamental "Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad" de la ISO 26000; la cual indica que es aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades donde operan basándose en el objetivo del desarrollo de la comunidad. Existen algunas preguntas específicas de la materia fundamental "Derechos Humanos".					
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
6.1 Participación activa de la comunidad					
6.1 Participación activa de la comunidad	1	¿Su política considera la consulta a grupos representativos de las comunidades al determinar prioridades de la inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad?			1
	2	¿Participa en la identificación y diagnóstico de problemas de su comunidad inmediata?			1
	3	¿Tiene mecanismos establecidos que garanticen prestar su atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infra-representados de manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos?			1
	4	¿En su política indica que debe consultar previamente a comunidades (incluyendo pueblos indígenas) sobre los términos y condiciones de desarrollo que les afecten?			1
	NOTA ACLARATORIA: la consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.				
	5	¿Se asegura que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras?		1	
	NOTA ACLARATORIA: En relación a la pregunta anterior, la empresa debe asegurarse que los desplazamientos se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada.				
6	¿Identifica como parte interesada a las organizaciones de la comunidad con el objetivo de desarrollar proyectos conjuntamente?			1	
7	¿Participa en asociaciones locales cuando le sea posible y adecuado, con objetivos de contribuir al bien público y el desarrollo de las comunidades?			1	

6.2 Educación y cultura	8	¿Cuenta con un programa de voluntariado en la empresa?	1				
	9	¿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				
	10	¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?	1				
	NOTA ACLARATORIA: la empresa debe procurar generar oportunidades de voluntariado en donde se aproveche al máximo las capacidades de sus colaboradores.						
	11	¿Alienta y apoya a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad?	1				
	12	¿Cuenta con mecanismos para conocer el impacto de sus operaciones administrativas o productivas en la comunidad inmediata?	1				
	13	¿Cuenta con políticas que intentan minimizar en su comunidad inmediata: generación de basura, generación de malos olores, tráfico vehicular excesivo, contaminación auditiva?	1				
	14	¿Efectúa un registro, control y seguimiento de los reclamos de su comunidad sobre el impacto de las operaciones?	1				
	15	¿Ha respondido a reclamos de la comunidad sobre el impacto de sus actividades? (si no ha tenido, marque No Aplica)	1				
	16	¿Ha sido reconocida por su desempeño en temas de interés nacional (entidades educativas, de investigación, organizaciones, gobierno, etc.), las cuales ha apoyado por medio de: propuestas generadas, convocatorias periódicas, su desempeño y dedicación a temas sociales?				1	
	A	Porcentaje de colaboradores que realizan trabajo voluntario en la comunidad.(%)					
	B	Cantidad de horas anuales por los colaboradores para trabajo voluntario organizado por la empresa					
	C	Enumere los proyectos propios que desarrollada actualmente en beneficio de su comunidad local					
	D	Cantidad de reclamos procedentes de su comunidad local	(año en curso)				
	E	¿Porcentaje de reclamos que atendió y resolvió ? (%)	(año en curso)				
	F	¿Cuántas reuniones tuvo la empresa con representantes de su comunidad, para discutir temas de carácter social?	(año en curso)				
6.2 Educación y cultura							
La empresa							
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA		
17	En su política de participación en la comunidad ¿promueve y apoya la educación y se involucra en acciones que mejoren su calidad y acceso, con el fin de erradicar el analfabetismo?			1			
18	¿Promueve a través de sus políticas las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados?			1			
19	¿Alienta la incorporación de niños y niñas a la educación formal y contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan obtener una buena educación?			1			
20	¿Promueve actividades culturales de su comunidad?			1			
NOTA ACLARATORIA: Cuando sea adecuado la empresa debe reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación.							
21	¿Facilita la educación en materia de derechos humanos, con el objetivo de aumentar la toma de conciencia sobre los mismos?			1			
22	¿Se compromete a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización tengan un impacto sobre el mismo?			1			
23	Cuando sea adecuado ¿se compromete a promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías en las comunidades indígenas?			1			
6.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades							
La empresa							
		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA		
24	¿Indica en su política el compromiso por analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?			1			
25	Cuando es económicamente viable ¿considera realizar inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?			1			
26	¿Ha formalizado el compromiso por analizar el impacto que tiene la incorporación de una tecnología determinada en el empleo de sus colaboradores?			1			
27	Cuando es económicamente viable ¿prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	1					
28	¿Se ha comprometido formalmente a considerar 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			
29	¿Se compromete en su política a considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar contratos temporales?	1					
30	¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, fomentando programas educativos?			1			
NOTA ACLARATORIA: incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.							
31	¿Contribuye a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades cuando éstos sean inadecuados, en alianza con otros miembros de la comunidad?	1					
32	¿Se compromete en su política a prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidades?	1					
33	¿Contribuye en la promoción de condiciones marco necesarias para la creación del empleo?	1					

6.4 Desarrollo y acceso a la tecnología				
3.4 Desarrollo y acceso a la tecnología				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
34	¿Considera en su política promover el desarrollo de tecnologías innovadoras que contribuyan a solucionar asuntos sociales y ambientales en comunidades locales?			1
35	¿Contribuye a desarrollar tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre?			1
36	Cuando es viable económicamente ¿desarrolla las tecnologías y conocimientos potenciales a escala local y tradicional, respetando los derechos de la comunidad a dichos conocimientos y tecnologías?			1
37	¿Participa en alianzas con organizaciones como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local y emplear para esta tarea a personal local?			1
38	¿Ha formalizado el compromiso por adoptar prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica?			1
39	¿En su política ha establecido términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local?			1
NOTA ACLARATORIA: La empresa debería tener en cuenta e incrementar la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.				
6.5 Generación de riqueza e ingresos				
3.5 Generación de riqueza e ingresos				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
40	¿Establece formalmente en su política el compromiso por analizar el impacto económico y social de ingresar a una comunidad o salir de ella?			1
NOTA ACLARATORIA: incluyendo el análisis de impacto en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad.				
41	¿Apoya iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de actividad económica existente en la comunidad?	1		
42	¿Se compromete formalmente a dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir al desarrollo de la comunidad?	1		
NOTA ACLARATORIA: la empresa puede contribuir el fortalecimiento de cadenas locales mediante los programas de negocios inclusivos (eje proveedores)				
43	¿Considera en su política contribuir con organizaciones para que operen dentro del marco jurídico apropiado?	1		
44	¿Se compromete formalmente a establecer actividades económicas con organizaciones que por su bajo nivel de desarrollo tengan dificultades para cumplir?	1		
45	¿En su política considera contribuir con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas? En especial a las mujeres y grupos socialmente desfavorecidos y/o vulnerables.	1		
NOTA ACLARATORIA: dichos programas podrían por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, mercadeo, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas.				
46	¿En su política se compromete a fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos?	1		
47	¿Tiene programas para fomentar la compra de bienes y servicios entre las organizaciones de la comunidad? Incluyendo el fortalecimiento de las capacidades de estas organizaciones para cumplir especificaciones técnicas,	1		
48	¿En su política considera apoyar a organizaciones y personas que proveen productos y servicios necesarios para la comunidad, con el fin de que se genere empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos?	1		
49	¿Ha formalizado el compromiso por apoyar mediante vías adecuadas el desarrollo de las asociaciones de emprendedores de la comunidad?	1		
50	¿Tiene una política que manifieste el compromiso de cumplir con las responsabilidades de pago de impuestos al gobierno local?	1		
51	¿Se compromete además a proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes?	1		
6.6 Salud				
3.6 Salud				
La empresa	SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
52	¿Tiene una política que demuestre el compromiso por eliminar los impactos negativos a la comunidad inmediata en materia de salud, derivado de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la empresa?			1
53	¿En su política considera promover la buena salud, mediante acciones como: el acceso a medicamentos y vacunas, el fomento de estilos de vida saludables, ejercicios y una buena nutrición?			1
54	Como parte de las acciones de promoción de la salud ¿ha considerado aumentar/promover la toma de conciencia en su comunidad acerca de las amenazas y formas de prevención de enfermedades?			1
55	Como parte de las acciones de promoción de la salud ¿apoya el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud como: agua potable y servicios sanitarios adecuados, para prevenir enfermedades?			1

3.7 Inversión social						
La empresa		SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA	
56	¿Promueve el desarrollo de la comunidad por medio de la inversión social como parte integral de la planificación estratégica?			1		
NOTA ACLARATORIA: para este fin la empresa debe contemplar la existencia de un plan o estrategia de Inversión Social con objetivos y acciones definidas, que especifiquen presupuestos, responsables, periodos de ejecución, entre otros; contemplando a su vez los criterios de asignación presupuestaria para los mismos.						
57	¿Cuenta con un presupuesto destinado específicamente para obras de inversión social?			1		
58	¿Considera como criterio de inversión social evitar acciones que generen dependencia de la comunidad? (Actividades filantrópicas, evitar el asistencialismo)			1		
59	¿Se compromete formalmente a realizar estudios sobre el impacto de sus iniciativas con la comunidad para mejorar los resultados?			1		
60	¿Con el objetivo de identificar oportunidades, se compromete a informar por medio de un reporte formal sobre el desempeño social de sus proyectos a: junta directiva, grupos de interés internos y grupos de interés externos?	1				
61	¿Participa en alianzas con otras organizaciones (gobierno, empresas u ONG) con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos y habilidades complementarias?			1		
62	¿Contribuye a programas que proporcionan acceso a alimentación y otros productos esenciales para grupos vulnerables o personas con bajos ingresos?			1		
63	¿Tiene en cuenta en su política la importancia de contribuir al incremento de capacidades, recursos y oportunidades en las comunidades?			1		
64	¿Los recursos destinados para la inversión social son: productos propios, recursos financieros, capacidades técnicas, tecnologías o colaboradores y socios estratégicos?	1				
G	¿Monto destinado a proyectos de inversión social?	(año en curso)				
H	¿Porcentaje destinado a inversión social en relación a sus utilidades?	(año en curso)				
TOTAL			27	0	37	0
PORCENTAJE			42%	0%	58%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	64
Preguntas no obligatorias	8
Preguntas totales	72
Subejes	7

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de las sub áreas de interés para la investigación del área de comunidad en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

La sub área “participación activa de la comunidad” indica que la organización tiene como fortaleza la definición de políticas que intentan minimizar en su comunidad inmediata la generación de basura. Sin embargo, existen algunas oportunidades de mejora, entre ellas, fomentar la participación en la identificación y diagnóstico de problemas de la comunidad.

Los resultados de la sub área “Educación y cultura” muestra que la organización tiene únicamente oportunidades de mejora, entre ellas, la facilitación de la

educación a sus colaboradores en materia de derechos humanos con el objetivo de aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.

Los resultados de la sub área “Salud” muestran que existen algunas oportunidades de mejora para la organización, entre ellas, definir una política que demuestre el compromiso por eliminar impactos negativos a la comunidad en materia de salud a causa de la producción, además que promueva la buena salud mediante el acceso a medicamentos/vacunas y que busque generar conciencia acerca de enfermedades. Asimismo, y por ser un área estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #54 la necesidad de considerar aumentar/promover la toma de conciencia en su comunidad acerca de las amenazas y formas de prevención de enfermedades como la COVID-19.

4.3.7. Área Política pública

El área de política pública (tabla #8) posee 19 ítems obligatorios, de los cuales 5 demuestran fortalezas y 15 señalan que la empresa carece de algún elemento, razón por la cual se considera como una oportunidad de mejora.

Tabla #8: Resultado de la evaluación del área política pública aplicando la herramienta INDICARSE en la empresa objeto de estudio

7. POLÍTICA PÚBLICA						
Este eje no está estipulado en forma individual dentro de las materias de la ISO. Las preguntas que se identifican con el logo de ISO 26000 pertenecen a las materias "Prácticas Justas de Operación", "Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad" y "Derechos Humanos" que se relacionan con la fundamentación de este eje.						
La empresa			SI	EN PROCESO	NO	NO APLICA
7.1 Transparencia Política	7.1 Transparencia Política					
	1	¿Posee una política que prohíba y sancione a los colaboradores involucrados en el soborno o favorecimiento de agentes públicos?			1	
	NOTA ACLARATORIA: La empresa debe velar por mantener relaciones transparentes (sin sobornos o influencias indebidas) con funcionarios del gobierno (local y nacional) y representantes políticos.					
	2	¿Tiene un sistema que asegure que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de la política anti-corrupción?			1	
	3	¿Capacita a sus colaboradores y representantes en prácticas para erradicar los sobornos y corrupción a lo largo de la gestión empresarial?	1			
	4	¿Participa en iniciativas que busquen disminuir la corrupción a nivel nacional?			1	
5	¿Tiene una política que prohíba el uso de influencias indebidas y evita conductas como la manipulación, intimidación, coerción que puedan deteriorar el proceso político público?			1		

7.2 Proyectos Conjuntos (Alianzas Público-Privadas)	6	¿Tiene programas de formación para sus colaboradores y representantes para incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés?				1		
	7	¿Indica en su política que debe ser transparente en lo que respecta a sus actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y participación política?				1		
	8	¿Tiene mecanismos para evitar contribuciones políticas que puedan percibirse como un intento de control o influencia a políticos o a responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica?				1		
	9	¿Posee políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?				1		
	10	¿Tiene una política que prohíba actividades que impliquen falta de información, representación y que supongan amenazas o coacción?				1		
	7.2 Proyectos Conjuntos (Alianzas Público-Privadas)							
	La empresa							
	11	¿Desarrolla proyectos conjuntamente con el Estado y/o poder local, contribuyendo con recursos humanos, financieros y/o técnicos?	1					
	12	¿Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo?	1					
	NOTA ACLARATORIA: las empresas pueden contribuir a la formulación de políticas por medio del poder local, comités, asociaciones, cámaras, redes de acción social, etc.							
	13	Al hacer la contribución anterior ¿su política de participación indica que debe respetar y considerar los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses?	1					
	14	¿Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño? (poder local, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.)				1		
	15	¿Emprende alianzas público-privadas con el objetivo de: mejorar el clima de negocios, mejorar la salud del país y mejorar la educación?					1	
	16	¿Participa en la mejora de procesos legislativos locales o nacionales?				1		
	17	¿Tiene una política que promueva una comunicación constante entre su empresa y el poder local?				1		
	18	¿Considera unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a derechos económicos, sociales y culturales?	1					
	19	¿Se compromete formalmente a explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de los derechos antes mencionados?				1		
	A	Indique en qué asociaciones o foros empresariales participa la empresa						

TOTAL		5	0	14	0
PORCENTAJE		26%	0%	74%	0%

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	19
Preguntas no obligatorias	1
Preguntas totales	20
Subejes	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la herramienta INDICARSE (2021)

A continuación, se describen los principales fortalezas y oportunidades de mejora de la sub área de interés para la investigación del área de política pública en base a los resultados de la herramienta INDICARSE.

Los resultados de la sub área “Proyectos conjuntos” indican que la organización tiene como fortaleza la consideración de unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto de los derechos. Sin embargo, una oportunidad de mejora es promover la iniciativa por buscar alianzas público-privadas para fomentar la buena salud. Asimismo, y por ser un área

estrechamente relacionada con posibles focos de contagio por la COVID-19, se destaca del ítem #15 la necesidad de emprender alianzas público-privadas con el objetivo de mejorar la salud del país.

4.3.8. Resumen de los resultados de la aplicación del cuestionario INDICARSE

A continuación, se resumen los resultados obtenidos con el cuestionario INDICARSE aplicado a la empresa de estudio.

Tabla #9: Resumen de los resultados obtenidos con el cuestionario INDICARSE de la empresa de estudio:

#	Área de responsabilidad social empresarial	Número de ítems obligatorios	Porcentaje de fortalezas (“sí”)	Porcentaje de oportunidades de mejora (“no”)	Porcentaje de preguntas que no aplican
1	Gobernabilidad	83	27%	73%	0%
2	Público interno	89	47%	52%	1%
3	Medio ambiente	58	45%	55%	0%
4	Proveedores	23	35%	65%	0%
5	Mercadeo	60	83%	17%	0%
6	Comunidad	64	42%	58%	0%
7	Política pública	19	26%	74%	0%

Fuente: elaboración propia (2021).

Los resultados de la aplicación de la herramienta INDICARSE permitieron determinar los focos de infección de la COVID-19 en el entorno empresarial en estudio, en donde se muestra que para cada una de las 7 áreas o ejes de interés de RSE existe al menos un ítem que evidencia la carencia de una política, un procedimiento, una práctica, la implementación y/o el seguimiento del mismo y que a su vez está relacionado directamente con la generación de focos de infección por la COVID-19, analizados individualmente en la sección posterior.

4.4. Análisis de los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE directamente relacionados con la generación de focos de infección de la COVID-19.

4.4.1. Área gobernabilidad

La gobernabilidad de la empresa determina la forma en que se toman e implementan de decisiones estratégicas en la misma. Por lo tanto, al no contar con un sistema de gobernanza ni de cultura organizativa, la empresa objeto de estudio no tiene un procedimiento establecido que permita tomar en cuenta, implementar y supervisar principios de la responsabilidad social empresarial que consideren atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19 y poder reducir los focos de infección de la misma.

4.4.2. Área público interno

La empresa no cuenta con políticas, prácticas o procedimientos que permitan brindar el equipo de bioseguridad mínimo necesario (mascarillas en buen estado y desechables, gorros desechables, diluciones desinfectantes, guantes, caretas, botas lavables, otros) a los colaboradores. Asimismo, no se cuenta con procedimientos para capacitar a los colaboradores en el uso correcto de los equipos de bioseguridad. Por lo previamente descrito, la carencia de estas políticas,

prácticas y procedimientos, acentúan la aparición y permanencia de focos de infección por la COVID-19 dentro de las instalaciones de la planta de producción, camiones para transportar productos y personal e incluso en instalaciones de los clientes.

4.4.3. Área medio ambiente

La empresa no cuenta con programas de educación ambiental dirigidos a grupos de interés como colaboradores, clientes, proveedores, familiares de colaboradores, comunidad inmediata y demás partes interesadas. Por lo tanto, actualmente la empresa carece de iniciativa para generar e impulsar programas de educación ambiental para sus grupos de interés, impidiendo desarrollar estrategias encaminadas a la producción sostenible y a la reducción el impacto ambiental; por lo que se propicia la aparición de enfermedades nuevas emergentes provenientes de animales que podrían infectar a todos los grupos de interés y a la población en general, catalizadas por la pérdida de biodiversidad según la Fundación Ayuda en Acción (2020).

4.4.4. Área proveedores

Se comprobó que en la cadena de valor de la empresa, no se integran en la actualidad los aspectos de salud e impactos al medio ambiente con las políticas y prácticas de compra, distribución y contratación de proveedores, tampoco se canalizan a través de un sistema de gestión de proveedores que a su vez considere las políticas, los procedimientos y prácticas de bioseguridad, de manera que al realizar cualquier acción con los proveedores se pueda mitigar los focos de infección por la COVID-19 en sus diferentes grupos de interés.

4.4.5. Área mercadeo

Se determinó que la empresa de momento no considera dentro de su responsabilidad hacia los consumidores, una política que promueva tomar medidas para exceder los requisitos mínimos de bioseguridad (cuando existe evidencia de que éstos logran un nivel de protección mayor); por lo tanto, se incrementan las

probabilidades de que exista focos de infección de la COVID-19 en las instalaciones de la empresa y camiones, que se podría transmitir desde los colaboradores hacia los clientes y hacia los demás grupos de interés.

4.4.6. Área comunidad

Los habitantes de la comunidad a la que pertenece la empresa pueden ingresar al área de expendio de productos de la planta de producción para comprar productos de la misma, ya sea para consumo propio o para reventa en su comunidad. La empresa no ha considerado aumentar/promover la toma de conciencia en la comunidad donde opera acerca de las amenazas y formas de prevención de enfermedades como la COVID-19, con el objetivo de reducir focos de infección dentro de la misma y entre los demás grupos de interés.

4.4.7. Área política pública

La empresa de momento no ha considerado emprender alianzas público-privadas con el objetivo de mejorar la salud del país, pero se ha demostrado que el tipo de alianza previamente mencionado, contribuye a mitigar focos de infección de enfermedades como la COVID-19 y por lo tanto, a atender las necesidades de todos los grupos de interés, así lo describe el Banco Interamericano de Desarrollo (2020), donde menciona que el desarrollo sostenible no se alcanzará sin soluciones multi-actor y colaborativas, indica como primer punto importante que el sector público no dispone de suficientes recursos financieros para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo que es necesaria la participación de empresas y como segundo punto importante, las soluciones más novedosas y eficaces surgen de colaboraciones capaces de concentrar la innovación del sector privado con el alcance de los gobiernos, la presencia en el terreno de las ONGs, el apoyo de las fundaciones, el conocimiento de las universidades y la presencia regional y conexiones que aportan organizaciones internacionales.

4.4.8. Resumen del análisis de los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE directamente relacionados con la generación de focos de infección de la COVID-19

El análisis de los ítems de las siete áreas de la herramienta INDICARSE permitió la integración de los resultados en un conjunto de soluciones propuestas para atender las necesidades de los grupos de interés de la empresa objeto de estudio en la emergencia sanitaria actual por la COVID-19, las cuales se detallan más adelante.

4.5. Propuesta de soluciones a los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE

4.5.1. Solución propuesta para el área de gobernabilidad

Diseñar e implementar el sistema de gobernanza de la organización para la ejecución de estrategias que consideren atender las necesidades de grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Definir responsabilidades del diseño, implementación y seguimiento del sistema.
- Definir políticas, procedimientos, métodos y registros.
- Definir el método de verificación y mejora continua.

4.5.2. Solución propuesta para el área de público interno

Diseñar e implementar un procedimiento para el uso del equipo de bioseguridad para colaboradores de la organización. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Redactar la política formal donde se detalla el compromiso a proporcionar equipo de bioseguridad a los colaboradores (mascarillas en buen estado y desechables, gorros desechables, diluciones sanitizantes, guantes, caretas, botas lavables, otros).
- Describir los equipos de bioseguridad necesarios para mitigar los focos de infección por la COVID-19.
- Cotizar el equipo de bioseguridad y comprar el necesario para los colaboradores.
- Capacitar a los colaboradores en el uso correcto y mantenimiento de su equipo de bioseguridad.
- Definir un método de verificación y de mejora continua.

4.5.3. Solución propuesta para el área de medio ambiente

Diseñar e implementar un programa de educación ambiental con enfoque del desarrollo regenerativo dirigido a los grupos de interés. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Redactar la política donde la alta dirección se compromete a formar parte de actividades para lograr el desarrollo regenerativo⁴.
- Asignar un departamento y responsables para el diseño, implementación y el seguimiento del programa.
- Definir una planificación anual para establecer los objetivos del desarrollo regenerativo a alcanzar anualmente.

⁴ Desarrollo regenerativo: actividades que realizan las organizaciones que, además de no tener impactos negativos, logren revertir el desarrollo insostenible de los últimos 200 años; es decir, una regeneración de los sectores que implica una mejora permanente de estos (Universidad para la Cooperación Internacional, 2016)

- Implementar.
- Definir un método de verificación y de mejora continua.

4.5.4. Solución propuesta para el área de proveedores

Diseñar e implementar la Política de Gestión de proveedores que considere las políticas, los procedimientos y prácticas de bioseguridad al realizar cualquier transacción de los proveedores. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Definir una política de gestión de proveedores comprometida a considerar los aspectos de salud y cuidado ambiental en las prácticas de compra, distribución y contratación de proveedores.
- Determinar las actividades que aumenten la probabilidad de focos de infección por la COVID-19 en relación a las actividades con los proveedores de productos y servicios.
- Diseñar actividades específicas para mitigar focos de contagio determinados en el paso #2:
 - Definir protocolos de bioseguridad al relacionarse con los proveedores, reduciendo al mínimo el contacto físico; cuando sea posible realizar reuniones por videoconferencia, llamadas u otros.
 - Definir protocolos de bioseguridad al recibir materia prima.
 - Definir protocolos de bioseguridad para personal subcontratado, tales como el servicio de seguridad y vigilancia privada.
 - Especificar en los contratos los requerimientos mínimos de cada parte para reducir el riesgo por contagio de la COVID-19, tal como el equipo de protección mínimo al recibir/despachar materia prima.
- Implementar.
- Definir un método de verificación y de mejora continua.

4.5.5. Solución propuesta para el área de mercadeo

Diseñar e implementar la política de acciones preventivas adicionales contra la COVID-19. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Redactar una política que se comprometa a practicar acciones preventivas exigentes contra la COVID-19.
- Determinar las acciones específicas en las etapas del proceso que se requieran para reducir al mínimo cualquier foco de infección contra la COVID-19. Para ello se recomienda implementar las siguientes acciones:
 - Etapa de comunicación: colocar infografías visibles en toda la planta de producción con los protocolos de bioseguridad. Siempre que sea posible, preferir videoconferencias o llamadas, antes que reuniones presenciales.
 - Etapa de producción: medir la temperatura corporal y verificar constantemente las condiciones del personal para detectar síntomas de COVID-19 durante la jornada laboral.
 - Etapa de alimentación: reducir el personal en el área de comedor a través de un horario específico por persona.
 - Etapa de transporte de personal: reducir el personal a transportar durante cada viaje.
- Implementar las medidas adicionales.
- Definir un método de verificación y de mejora continua.

4.5.6. Solución propuesta para el área de comunidad

Diseño de campaña de concientización a la comunidad cercana sobre amenazas y formas de prevención de enfermedades como la COVID-19. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Asignar presupuesto para el desarrollo de la campaña.

- Desarrollar el material visual necesario para la campaña de concientización.
- Promocionar la campaña de concientización a la comunidad cercana.
- Analizar el impacto que genera la campaña.

4.5.7. Solución propuesta para el área de política pública

Diseño e implementación de política de generación de alianzas estratégicas con el sector público. Se sugiere considerar los siguientes elementos:

- Redactar la política formal que se comprometa a buscar alianzas estratégicas con el sector público para generar acciones específicas que colaboren con la salud en el país.
- Asignar un departamento y responsables para la implementación y el seguimiento de la política.
- Buscar alianzas estratégicas.
- Definir un método de verificación y de mejora continua.

4.6. Análisis de las soluciones propuestas a los ítems o preguntas específicas de las áreas de la herramienta INDICARSE

Las soluciones propuestas en la sección 4.5, para las siete áreas de interés de la herramienta INDICARSE, proporcionaron los roles necesarios para el diseño de la versión 1.0. del manual de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000 para que las empresas alimentarias puedan atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19, que se presenta en la siguiente sección.

4.7. MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA ISO 26000

Elaborado por:	Firma	Fecha
David Alvarenga Asesor		
Revisado por:	Firma	Fecha
Beatriz Lizanne Gerente de Producción		
Aprobado por:	Firma	Fecha
Héctor Olano Gerente general		

1. Objetivo del presente manual

Diseñar un documento de carácter teórico que exponga de forma clara, sencilla y específica las políticas, procedimientos y documentos que forman parte de la

responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000 para que las empresas alimentarias puedan atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

2. Definiciones

- COVID-19: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), “la COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se descubrió en el mes de diciembre del año 2019, la cual generó una pandemia”. Esta enfermedad ha desencadenado una serie de consecuencias catastróficas en pérdidas de vidas humanas, pérdidas económicas y un sinnúmero de eventos inter relacionados que a su vez desataron una crisis a largo plazo a toda la humanidad.
- Grupos de interés (stakeholders): según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2010), los grupos de interés son aquellos grupos que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.
- Norma ISO 26000: Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2010), “la Norma internacional ISO 26000 ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo en países desarrollados y en desarrollo”.
- Responsabilidad social empresarial: según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2010), “La responsabilidad social empresarial es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
 - Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
 - Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
 - Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

3. Política de responsabilidad social empresarial

Se sugiere que toda empresa cuente con una política de responsabilidad social empresarial que facilite directrices para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19, por lo tanto, se propone la siguiente política general:

“Estamos comprometidos a generar valor y a atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19, cumpliendo con la legislación pertinente y buscando el desarrollo sostenible a través de la estabilidad de los componentes económicos, sociales y ambientales con un comportamiento transparente y ético”.

4. Planificación

Análisis de las partes interesadas (stakeholders)

Las partes interesadas (stakeholders) pueden ser organizaciones o individuos que tienen intereses en las decisiones y actividades de cualquier organización, creando una relación formal o informal con la misma, ya que en diversas ocasiones es posible que no sean conscientes de ello. Razón por la cual, es necesario identificarlas. A continuación, se describe el proceso para identificar y analizar las partes interesadas:

- A través del comité encargado de la Responsabilidad social empresarial se deben identificar los grupos de interés de la empresa.
- Identificar las necesidades y las expectativas de los grupos de interés.
- Clasificar los grupos de interés.
- Establecer las de acciones para el cumplimiento de las necesidades y expectativa.

- Establecer los canales de comunicación y seguimiento con cada grupo de interés.

Involucramiento de las partes interesadas (stakeholders)

Se requiere que la organización se involucre con sus partes interesadas a través del dialogo para generar decisiones fundamentadas con responsabilidad social. A continuación, se describen las razones por las que una organización se debe involucrar con sus partes interesadas:

- Fundamentar sus decisiones a través de la comprensión de las posibles consecuencias de sus actividades y de sus impactos en partes interesadas.
- Incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización para disminuir cualquier impacto negativo.
- Abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general.
- Contribuir a la mejora continua de la organización.
- Incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones.

5. Implementación y seguimiento

5.1. Recursos, roles y responsabilidades

5.1.1. Organigrama para la implementación del manual

La siguiente estructura organizativa resume los roles necesarios para la implementación del manual de responsabilidad social empresarial:

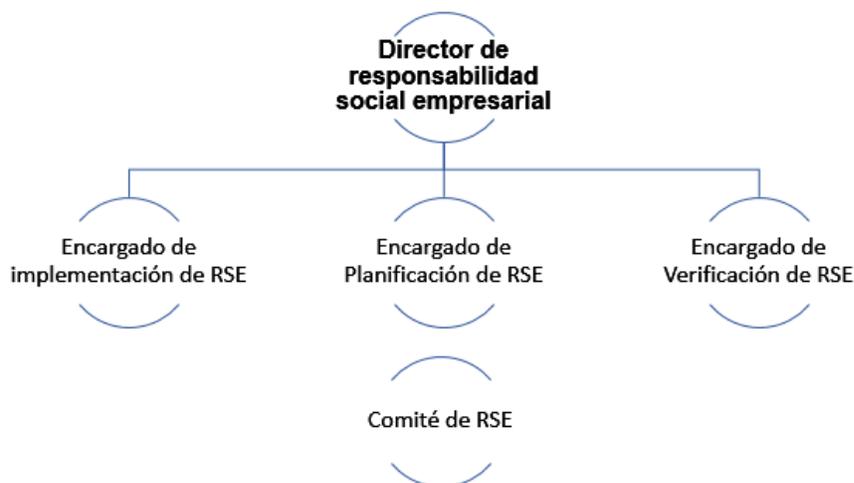


Figura #6: Estructura organizativa para la implementación del manual de RSE.

Fuente: elaboración propia (2021).

5.1.2. Funciones de roles necesarios para la implementación del manual de responsabilidad social empresarial

Funciones del director de RSE:

- Promover y fomentar la cooperación de empleados en la aplicación de la norma ISO 26000 en la organización.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación en cada una de las materias fundamentales de responsabilidad social.
- Elaborar reportes e informes sobre las actividades de RSE mensualmente y presentarlos a la alta gerencia para la toma de decisiones y búsqueda de estrategias para la mejora continua.
- Verificar y analizar el cumplimiento de las funciones de cada miembro del comité de responsabilidad social.
- Solicitar fondos para la implementación de planes de responsabilidad social.
- Coordinar las capacitaciones de responsabilidad social empresarial.

Funciones del encargado de planificación de RSE:

- Revisar y actualizar los documentos e informes relativos a las actividades en materia de responsabilidad social de la empresa.
- Informar periódicamente al personal de la Empresa sobre las actividades realizadas en materia de responsabilidad social empresarial.
- Impulsar y garantizar la formación e información de las medidas de responsabilidad social empresarial a todos los trabajadores y asegurar su participación en las actividades preventivas
- Imprimir y diseñar material didáctico.
- Recibir, codificar y almacenar de forma correcta los documentos, informes y reportes generados.
- Dar mantenimiento a la base de datos con la información de los grupos de interés y mantenerla actualizada.

Funciones Encargado de implementación y operación de RSE:

- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la aplicación de las recomendaciones de la NORMA ISO 26000.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación en cada una de las materias fundamentales de responsabilidad social.
- Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones descritas en la Guía de Implementación de responsabilidad social empresarial para cada una de las materias fundamentales.
- Velar porque todo el personal de la Empresa involucrado en el comité de responsabilidad social empresarial conozca los planes de acción para cada una de las materias fundamentales.
- Solicitar fondos para la implementación de planes de responsabilidad social.

Funciones del encargado de verificación de RSE:

- Implementar indicadores de medición del desempeño en materia de responsabilidad social de la empresa.
- Medir y evaluar periódicamente los indicadores de desempeño.
- Inspeccionar el cumplimiento de los aspectos relacionados con la responsabilidad social.
- Verificar el cumplimiento de la legislación en cada una de las materias fundamentales de responsabilidad social.
- Identificar, investigar y corregir no conformidades.
- Llevar el seguimiento de las medidas correctivas para lograr la correcta gestión de la empresa en materia de responsabilidad social.

Comité de RSE:

El comité de RSE se encargará de las 7 materias fundamentales de RSE de la norma ISO 26000. El número de miembros del mismo puede variar de 4 a 8, dependiendo del tamaño de la organización. A continuación, se propone un organigrama general del comité de RSE:

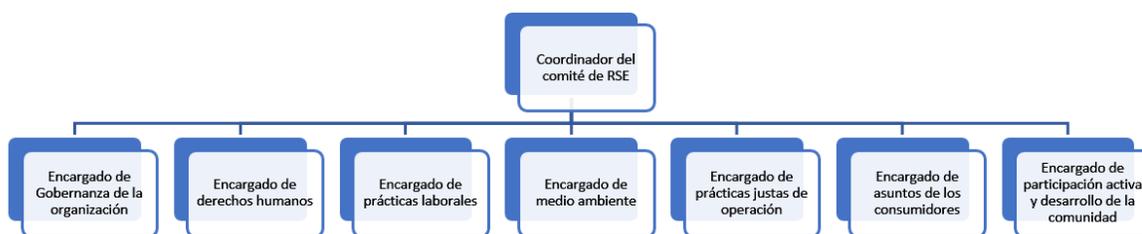


Figura #7: Comité de RSE. Fuente: elaboración propia (2021).

5.1.3. Funciones de los encargados del comité de RSE:

Funciones del coordinador del comité de responsabilidad social empresarial

- Planeación estratégica.
- Revisar periódicamente la política de RSE, misión, visión y valores de la organización.
- Revisar y autorizar los acuerdos del comité de RSE para implementar las acciones necesarias y poner en práctica las soluciones propuestas para reducir los focos de infección a causa de la COVID-19 a raíz del análisis de la evaluación de la situación del sistema de responsabilidad social empresarial.
- Analizar del desempeño del comité de RSE.
- Solicitar financiamiento de recursos para la implementación de acciones en materia de RSE.
- Programar reuniones del comité.
- Realizar auditorías periódicas con la herramienta INDICARSE para la mejora continua en la búsqueda de posibles riesgos de contagios por la COVID-19 en relación a las 7 áreas de la responsabilidad social empresarial.

Funciones del encargado de gobernanza de la organización

- Diseñar e implementar un sistema de gobernanza, incluyendo los principios de responsabilidad social empresarial, tomando en consideración aquellos aspectos destinados a atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de gobernanza de la organización.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.

Funciones del encargado prácticas laborales de RSE

- Diseñar e implementar políticas y procedimientos en materia de prácticas laborales, haciendo énfasis en proporcionar el equipo de bioseguridad necesario y capacitar a los colaboradores de la organización para reducir los focos de infección por la COVID-19 dentro de la misma.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de prácticas laborales.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.
- Promover programas de seguridad ocupacional en todos los niveles de la empresa.

Funciones del encargado de medio ambiente de responsabilidad social empresarial

- Diseñar e implementar la política de participación de cuidado ambiental para fomentar el compromiso por el cuidado de la biodiversidad.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de protección al medio ambiente.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Promover las acciones medioambientales a nivel interno de la empresa.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.

Funciones del encargado de prácticas justas de operación de RSE

- Diseñar e implementar la política de gestión de proveedores que integre los aspectos de salud e impactos al medio ambiente en las políticas y prácticas

de compra, distribución y contratación como una medida para reducir la probabilidad de focos de infección por la COVID-19.

- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de prácticas justas de operación.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.

Funciones del encargado de asuntos de los consumidores de RSE

- Diseñar e implementar la política de acciones preventivas adicionales contra la COVID-19 para reducir la probabilidad de focos de infección de la misma.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de asuntos de los consumidores.
- Elaborar de planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.
- Llevar un control de las mejoras realizadas a los productos y de los niveles de aceptación de los mismos en el mercado, aparte del aporte que tiene como consecuencia al medio ambiente y a la calidad de vida de las personas.

Funciones del encargado de Participación activa y desarrollo de la comunidad de RSE

- Diseñar e implementar las políticas y procedimientos en materia de apoyo a la comunidad.

- Diseñar una campaña de concientización de la comunidad cercana contra enfermedades como la COVID-19 para reducir focos de infección tanto de la comunidad como de los colaboradores de la empresa.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas del plan de acción en materia de apoyo a la comunidad.
- Actualizar y revisar periódicamente los grupos de interés y sus expectativas.
- Analizar y evaluar las actividades y las consecuencias de estas hacia las comunidades.
- Definir las estrategias de comunicación con las comunidades aledañas.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.

Funciones del encargado de derechos humanos de RSE

- Diseñar e implementar las políticas y procedimientos de acción en materia de derechos humanos.
- Diseñar e implementar una política para generar alianzas estratégicas con el sector público para colaborar en la búsqueda de alternativas para mejorar en salud de las personas en el país.
- Actualizar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos de acción en materia de asuntos de derechos humanos.
- Elaborar los planes de mejoras.
- Dar a conocer los objetivos y resultados de cada una de las acciones que sean aprobadas para su implementación en materia de RSE en el área que le compete.

5.2. Seguimiento y verificación

Las empresas deben contar con un procedimiento para el seguimiento y verificación de las acciones de RSE en la organización a fin de generar informes de resultados que permitan tomar decisiones estratégicas para la mejora continua.

Tabla #10: CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE RSE.

Título:	CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE RSE.	
	CÓDIGO: MA_RSE_CTRCB	
Código:	MA_BPM_CTRCB_01	
VERSIÓN ACTUAL:	0	
REVISIÓN ACTUAL	0	
CONTROL DE CAMBIOS	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO

Fuente: Elaboración propia (2021).

5. CONCLUSIONES

1. Por medio de la herramienta INDICARSE se identificaron las áreas en las que existen posibles focos de riesgo de contagio por la COVID-19 en la empresa objeto de estudio, entre los que se mencionan: las instalaciones de la planta de producción, contacto entre los colaboradores de la empresa, los camiones de transporte, los ecosistemas con pérdidas de biodiversidad, los colaboradores de los proveedores, las instalaciones de los habitantes de la comunidad cercana y los habitantes del país en general.
2. El análisis de la evaluación de la situación actual del sistema de responsabilidad social empresarial de la empresa dio como resultado la propuesta de una posible solución por cada área de la herramienta INDICARSE para reducir los focos de riesgo de contagios por la COVID-19, previamente mencionados; de esta manera se podrá atender las necesidades de los grupos de interés en la emergencia actual por la COVID-19.
3. El análisis del área de gobernanza de la organización señaló que no se cuenta con un sistema para administrarse a sí misma eficientemente en el alcance de los objetivos y metas que consideren las necesidades de los grupos de interés dentro de la emergencia sanitaria actual por al COVID-19, razón por la cual no se toman decisiones estratégicas encaminadas a ello.
4. Se determinó para el área de público interno que, la organización no cuenta con procedimientos encaminados a proporcionar el equipo de bioseguridad y la capacitación necesaria para los colaboradores respecto al correcto uso, a fin de reducir los focos de infección por la COVID-19.
5. Se comprobó con el análisis de la organización que, dentro del área de medio ambiente, no se promueven programas de educación ambiental a sus grupos de interés para discutir e impulsar temas sobre el cuidado ambiental, como el desarrollo regenerativo; razón por la cual, actualmente no cuentan con

iniciativas que mitiguen la pérdida de biodiversidad; siendo esta última, una causa del surgimiento de enfermedades nuevas como lo es la COVID-19.

6. Se evidenció que, para el área de proveedores de la organización, no se consideran los aspectos de salud e impactos al medio ambiente en las políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, del mismo modo, no se consideran las políticas, los procedimientos y prácticas de bioseguridad encaminadas a reducir los focos de infección por la COVID-19 en cualquier acción que se requiera con los proveedores.
7. Se demostró para el área de mercadeo que la organización no cuenta con una política que promueva tomar medidas para cumplir con los requisitos mínimos de seguridad, para lograr un nivel de protección adecuada que permita reducir los focos de infección por la COVID-19.
8. Posterior al análisis realizado en la organización, se señala que, respecto al área de comunidad, no se ha considerado aumentar/promover la toma de conciencia acerca de las amenazas y procedimientos de prevención de enfermedades como la COVID-19, razón por la cual los focos de infección para los colaboradores y la comunidad podrían aumentar.
9. La herramienta INDICARSE dio como resultado para el área de política pública que la organización no ha emprendido alianzas público-privadas para colaborar con la salud de las personas en el país, específicamente aquellas relaciones e iniciativas que contribuyan a la reducción de focos de infección de la COVID-19.
10. Las soluciones propuestas para la reducción de los focos de riesgo de contagios por la COVID-19 se deben considerar en el diseño de un sistema integrado de responsabilidad social empresarial en una planta procesadora de alimentos, basado en la norma internacional ISO 26000, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

11. Se elaboró la versión 1.0. del MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA ISO 26000, como una herramienta para que las empresas alimentarias puedan atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

6. RECOMENDACIONES

1. Realizar auditorías internas al menos cada 4 meses utilizando la herramienta INDICARSE para la mejora continua a través de su ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) en la búsqueda de posibles riesgos de contagios por la COVID-19 en relación a las 7 áreas de la responsabilidad social empresarial.
2. Implementar las acciones necesarias para poner en práctica las soluciones propuestas para reducir los focos de infección a causa de la COVID-19, como resultado del análisis de la situación actual del sistema de responsabilidad social empresarial.
3. Diseñar e implementar un sistema de gobernanza, incluyendo los principios de responsabilidad social empresarial, tomando en consideración aquellos aspectos destinados a atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.
4. Diseñar e implementar una política enfocada a proporcionar el equipo de bioseguridad necesario y capacitar a los colaboradores de la organización para reducir los focos de infección por la COVID-19 dentro de la misma.
5. Diseñar e implementar la política de participación para el desarrollo regenerativo para fomentar el compromiso por el cuidado y regeneración de la biodiversidad.
6. Diseñar e implementar la política de gestión de proveedores que integre los aspectos de salud e impactos negativos al medio ambiente en las políticas y prácticas de compra, distribución y contratación como una medida para reducir la probabilidad de focos de infección por la COVID-19 en todas las acciones que se requieran con los proveedores.
7. Diseñar e implementar la política de acciones preventivas adicionales contra la COVID-19 para reducir la probabilidad de focos de infección de la misma.

8. Diseñar una campaña de concientización de la comunidad cercana contra enfermedades como la COVID-19 para reducir focos de infección tanto de la comunidad como de los colaboradores de la empresa.
9. Diseñar una campaña de concientización para la comunidad cercana respecto a los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias para prevenir el contagio de la COVID-19 y otras enfermedades tanto de la comunidad como de los colaboradores de la empresa.
10. Realizar estudios adicionales para motivar a las empresas del país a implementar estándares de responsabilidad social empresarial como parte del desarrollo sostenible y como una herramienta para mitigar riesgos de contagios por la COVID-19 y enfermedades similares nuevas o reemergentes.

7. BIBLIOGRAFÍA

Asociación Salvadoreña de Industriales (2020). *Innovación será clave para sobrevivir a la crisis del covid-19*. Recuperado de: <https://industriaelsalvador.com/2020/08/24/innovacion-sera-clave-para-sobrevivir-a-la-crisis-del-covid-19/>

Van Den Brand, M. (2020). *COVID-19 y la continuidad de las operaciones de la nómina global: siete áreas a considerar*. Recuperado de: https://www.ey.com/es_sv/tax/covid-19-and-global-payroll-business-continuity-seven-areas-to-consider

Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *Las alianzas: una forma abierta de trabajar para combatir el COVID-19*. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/alianzas-forma-abierta-trabajar-combatir-covid-19/>

Brown, F. (2010). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. México: Economía informa. Recuperado de: <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbr own.pdf>

Buján, A. (2017). *Quiebra técnica*. España: Enciclopedia Financiera. Recuperado de: <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-quiebra-tecnica.html>

FUNDEMÁS (2012). *INDICARSE: Herramientas de Medición en RSE*. Recuperado de: <https://fundemas.org/servicios/indicarse>

Ministerio de Salud de Costa Rica (2020). *LS-CS-002. Lineamientos técnicos para la prevención de COVID-19 en plantas procesadoras de alimentos*. Recuperado de:

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_002_plantas_procesadora_alimentos.pdf

OMS (2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias*. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf

OMS (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Internacional de Normalización (2014). *Descubriendo ISO 26000*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf

ISO (2014). *Descubriendo ISO 26000*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf

ISO (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

ISO (2010). *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: México: McGRAW-Hill.

Universidad para la Cooperación Internacional (2016). *Desarrollo regenerativo ante el cambio global, garante de un futuro económico, social y ambiental. El caso de Centroamérica*. Recuperado de:

<https://laliniciativablog.files.wordpress.com/2017/03/uci-desarrollo-regenerativo-centroamecc81rica-05-2016-1.pdf>

Robichaud, F. (2012). *ISO 26000: 7 materias fundamentales para la Responsabilidad Social Empresarial: ¿cómo medirlos?*. Canadá: Boreal. Recuperado de: <https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>

Rodríguez, B. (2020). *COVID-19 y cambio climático: cinco lecciones que nos deja la pandemia*. España: FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN. Recuperado de: <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/sostenibilidad/covid-19-cambio-climatico/>

ANEXOS

Anexo 1: Chárter

Nombre y apellidos: David Ernesto Alvarenga Valdés

Lugar de residencia: Residencial Villa Olímpica II, Mejicanos, El Salvador.

Institución: Venta de Productos Alimenticios S.A. DE C.V.

Cargo / puesto: Asesor Técnico Comercial de alimentos.

Tabla #11: Chárter

Información principal y autorización del PFG	
<p>Fecha: Lunes 25 de enero de 2021.</p>	<p>Nombre del proyecto: Análisis y propuesta de soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial basado en la norma internacional ISO 26000 a una planta procesadora de alimentos, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakerholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la covid-19.</p>
<p>Fecha de inicio del proyecto: Febrero 2021.</p>	<p>Fecha tentativa de finalización: Agosto 2021.</p>
<p>Tipo de PFG: tesina.</p>	
<p>Objetivo General: Analizar y proponer soluciones al sistema de responsabilidad social empresarial de una planta procesadora de alimentos basado en la norma internacional ISO 26000, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.</p> <p>Objetivos Específicos:</p>	

- Aplicar el cuestionario de la herramienta INDICARSE basada en la norma ISO 26000 en la planta procesadora de alimentos y sus grupos de interés (stakeholders) para la determinación de posibles focos de riesgo de contagios por la COVID-19.

- Evaluar la situación actual de una planta procesadora de alimentos basada en la norma ISO 26000, para proponer soluciones a los posibles focos de riesgo de contagios por la COVID-19 que servirán al diseño del sistema de responsabilidad social empresarial.

Descripción del producto:

Con esta investigación se pretende analizar y proponer soluciones al sistema de RSE de una planta procesadora de alimentos basado en la norma ISO 26000 para atender las necesidades de sus grupos de interés dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.

Necesidad del proyecto:

Actualmente existen guías genéricas que relacionen la RSE y la emergencia sanitaria actual por COVID-19, pero no están vinculadas directamente con el análisis del sistema de responsabilidad social empresarial de las plantas de alimentos a través de la herramienta INDICARSE, que permita proponer soluciones que atiendan las necesidades de sus grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual causada por la COVID-19.

Justificación de impacto del proyecto:

Como ya se mencionó, actualmente no existe un manual o guía específica de como analizar con la herramienta INDICARSE a una planta procesadora de alimentos a través de su sistema de responsabilidad social empresarial para atender a sus grupos de interés. En ese sentido, para una empresa de alimentos es preciso y conveniente, analizar el sistema de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000 y de esta manera, investigar si existen focos de infección que no son comúnmente considerados en los sistemas previos de calidad e inocuidad y a su vez, el proyecto podría ser utilizado como guía o

<p>base por otras empresas alimentarias que busquen una mejor gestión de riesgos en cuanto a contagios de enfermedades como la COVID-19 o similares emergentes en un futuro.</p>	
<p>Restricciones: Se limita al análisis de una planta procesadora de alimentos ubicada en la final calle Peralta y 38 Av. Norte, Barrio Lourdes, San Salvador, El Salvador. El presupuesto actual cubre únicamente a un investigador.</p>	
<p>Entregables: Avances periódicos del desarrollo del PFG al tutor (a). Entrega del documento aprobado al lector (a) para su revisión y para su posterior aprobación y calificación. Tribunal evaluador (tutor (a) y lector(a), entregan calificación promediada)</p>	
<p>Identificación de grupos de interés: Grupos de interés directos: personal administrativo, operarios, inversionistas, consumidores, proveedores, medio ambiente. Grupos de interés indirectos: personal de seguridad del complejo industrial, empresas aledañas, comunidad aledaña, familiares de los trabajadores.</p>	
<p>Aprobado por director MIA: Félix M. Cañet Prades, PhD</p>	<p>Firma:</p>
<p>Aprobado por profesora Seminario Graduación: MIA. Ana Cecilia Segreda Rodríguez</p>	<p>Firma:</p>
<p>Maestrante: David Ernesto Alvarenga Valdés</p>	<p style="text-align: center;">X _____</p> <p>Firma:</p>

Anexo 2: plan de trabajo

Tabla #12: Plan de trabajo propuesto para el proyecto final de graduación

#	Actividad	Descripción de la actividad	Fecha propuesta
1.	Base teórica	Levantamiento de la base teórica de la tesina.	15 febrero 2021 al 08 marzo 2021.
2.	Evaluación inicial con el cuestionario INDICARSE	Evaluar la situación actual de la planta procesadora y sus stakeholders con el cuestionario INDICARSE basado en la norma ISO 26000 para la determinación de posibles focos de riesgo de contagios por la COVID-19	09 marzo al 31 marzo 2021
3.	Análisis de la situación actual	Analizar los resultados de la evaluación del cuestionario INDICARSE de la situación actual de la planta procesadora y sus stakeholders	01 abril 2021 al 15 abril 2021
4.	Propuesta de soluciones para el	Proponer soluciones para el diseño un sistema integrado de responsabilidad social empresarial a una planta	15 abril 2021 al 30 abril 2021

	diseño del sistema de RSE	procesadora de alimentos basado en la norma internacional ISO 26000, para atender las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) dentro de la emergencia sanitaria actual por la COVID-19.	
6.	Entrega del informe de práctica profesional	Entrega del informe de la práctica profesional a la empresa procesadora de alimentos y a la UCI.	02 mayo 2021
7.	Redacción de observaciones por asesora	Redacción de observaciones del informe	25 mayo 2021
8.	Entrega de informe corregido	Redacción de mejoras a partir de las observaciones de la asesora	25 mayo al agosto 2021
9	Etapa de Lectura	Redacción de mejoras a partir de observaciones del lector	Septiembre- Octubre 2021

Fuente: Elaboración propia (2021).