



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Plan de responsabilidad social empresarial para la empresa comunitaria Sumak
Mikuy de la ciudad de Cotacachi, 2014

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Tibán Murminacho, Carmen Lucía

DIRECTOR: Econ. Almeida Martínez, Marcelo Esteban, M.B.A.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Master

Marcelo Esteban Almeida Martínez

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Plan de responsabilidad social empresarial para la empresa comunitaria Sumak Mikuy S.C.C. de la ciudad de Cotacachi, 2014 " realizado por Carmen Lucia Tibán Murminacho, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 2 de septiembre de 2014

.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Carmen Lucia Tibán Murminacho declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: “Plan de responsabilidad social empresarial para la empresa comunitaria Sumak Mikuy S.C.C. de la ciudad de Cotacachi, 2014 “, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo Marcelo Esteban Almeida Martínez director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

.....

Carmen Lucia Tibán Murminacho

1715618052

DEDICATORIA

A mi amada amiga y madre Luz María por ser la piedra angular de mi vida, a mi esposo por su lealtad e incondicional apoyo, y a mi familia quienes son la base de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A cada una de las personas quienes han estado involucradas directa e indirectamente en estos dos arduos años de trabajo, y que me han enriquecido con sus conocimientos y experiencia, un profundo gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO 1	1
1. La Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo.....	2
1.1. Nacimiento y conceptualización de la RSE.....	2
1.2. La actual situación de la RSE en el Mundo.....	3
1.3. La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.	5
1.4. La Responsabilidad Social Empresarial en Sumak Mikuy S.C.C.	8
CAPITULO 2.....	10
2. Lineamientos base para la estructuración del Plan de Responsabilidad Social.....	11
2.1. Planteamiento del problema.....	11
2.2. Objetivos.....	12
2.3. Justificación.	12
2.4. Marco teórico.....	13
2.5. Hipótesis.....	16
2.6. Metodología	16
CAPITULO 3.....	18
3. Análisis de la situación actual de Sumak Mikuy S.C.C. en materia de RSE.....	19
3.1. Instrumentos de análisis	19
3.2. Resultados del levantamiento de información y definición del estado actual de Sumak Mikuy S.C.C.....	19
CAPITULO 4.....	30
4. Propuesta.....	31
4.1. Priorización de programas de RSE.	31
4.2. Estructuración del Plan de Responsabilidad Social de Sumak Mikuy S.C.C.	33
4.3. Buen Gobierno y Transparencia.	38
4.4. Recursos humanos.....	45

4.5. Medio ambiente.....	53
4.6. Política de Proveedores.....	56
4.7. Gestión del conocimiento.....	58
4.8. Sostenibilidad.	60
4.9. Determinación de indicadores sociales, ambientales y económicos.....	61
4.10. Implantación, seguimiento y evaluación.	64
4.11. Comunicación.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	67
5. Conclusiones y recomendaciones.....	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones.	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	73
Encuesta: Basada en lineamientos GRI y Principios del Pacto Global.....	74

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tiene por objetivo el desarrollo del "Plan de responsabilidad social empresarial para la empresa comunitaria Sumak Mikuy de la ciudad de Cotacachi, 2014 " , que aporta a la empresa con el diagnóstico sobre el cumplimiento desde los parámetros de la responsabilidad social en la gestión de sus actividades, y la estructuración de un plan de RSE que interviene en nueve áreas clave y cada una cuenta con componentes de intervención clave que ayudará a impactar positivamente en los resultados que espera obtener la empresa, planteados a través de un sistema de indicadores sociales, ambientales y económicos; mismos que serán implantados, seguidos y monitoreados por un equipo responsable de la empresa y comunicado a través de la socialización interna y externa de la memoria de sostenibilidad una vez cumplido el año de implantación.

PALABRAS CLAVES: Sumak Mikuy, Responsabilidad Social Empresarial, diagnóstico, estructuración, plan, gestión.

ABSTRACT

The present thesis has by objective the development of the “Plan of enterprise social responsibility for the communitarian company Sumak Mikuy of the city of Cotacachi, 2014”, that contributes to the company with the diagnosis on the fulfillment from the parameters of the social responsibility in the management of its activities, and the structuring of a RSE plan that takes part in nine areas nails and each one counts on components of key intervention that will help to hit positively in the results which it hopes to obtain the company, raised through a system of social, environmental and economic indicators; same that will be implanted, followed and monitored by an equipment responsible for the company and official notice through the internal and external socialization of the memory of sustainability once turned the year of implantation.

KEY WORDS: Sumak Mikuy, Enterprise Social Responsibility, diagnosis, structuring, plan, management.

INTRODUCCIÓN

El presente documento consiste en la estructuración del “Plan de responsabilidad social empresarial para la empresa comunitaria Sumak Mikuy de la ciudad de Cotacachi, 2014”.

Los capítulos que se desarrollan más adelante responden al proceso de investigación, análisis y desarrollo del tema planteado, el presente trabajo se divide en cuatro capítulos detallados de la siguiente manera:

El capítulo uno hace referencia a la Responsabilidad Social en El Mundo, donde se analiza el nacimiento, la evolución y actual situación que se vive respecto a la RSE.

El capítulo dos se enmarca en brindar los lineamientos base para la estructuración del Plan de Responsabilidad Social, se hace referencia a los Instrumentos de RSE como creadores de valor para la empresa Sumak Mikuy S.C.C., en el cual se abordan de manera más detallada al pacto global y sus principios, los lineamientos del Global Reporting Initiative y la norma ISO 26000.

El capítulo tres hace referencia al resultado del análisis de la situación actual de Sumak Mikuy S.C.C. en materia de RSE. donde se analiza de manera más minuciosa a las prácticas de responsabilidad social con las que la empresa ha venido trabajando, en la : Misión, Visión y objetivos estratégicos, Estructura Organizativa, Organigrama , Políticas y reglamentos de Recursos humanos, Políticas y prácticas Medio ambientales, Política de Proveedores, Políticas de Gestión del conocimiento, Estrategia de Sostenibilidad, Indicadores sociales, ambientales y económicos ,Procesos de Seguimiento, Evaluación y Toma de decisiones, Estrategia de Comunicación, Determinación de los grupos de interés ,Análisis general respecto a lineamientos GRI y Principios del Pacto Global.

El capítulo cuatro corresponde a la propuesta, la Priorización de programas de RSE como: Buen gobierno y Transparencia, Recursos humanos, Medio ambiente, Proveedores, Gestión del conocimiento, Sostenibilidad, Indicadores Sociales, Económicos y Ambientales, Comunicación y el desarrollo de cada uno a través de la conceptualización definiciones clave, la introducción, el plan y los componentes estratégicos que se desarrollarán.

El presente trabajo ha sido de relevante importancia para la empresa debido a que mediante el diagnostico realizado se ha podido evidenciar que la empresa cuenta con oportunidades muy valiosas para desarrollar la estrategia de la empresa enmarcada en la Responsabilidad

Social Empresarial, y que en adelante será considerado como un aspecto diferenciador que apoyará al gradual posicionamiento de la empresa en el mercado nacional e internacional.

El problema inicial se resume a la falta de lineamientos claros respecto a la RSE para ser introducidos a la estrategia empresarial, para lo cual se planteo trabajar de manera consensuada entre la gerencia y la tesista en la estructuración de un plan de Responsabilidad Social Empresarial.

El presente trabajo se desarrolla con total disposición hacia la estructuración por parte de la empresa, sobresaliendo la participación de la gerente quien muestra desde el inicio compromiso y entrega en el trabajo, un limitante es la interpretación de la responsabilidad social en la comunidades indígenas, un ejemplo claro es sobre la participación de los miembros del hogar con especial énfasis en los niños en las prácticas agrícolas, no participan de la siembra o la cosecha como trabajo si no como la transferencia de los saberes ancestrales.

La metodología usada está enmarcada en lineamientos dados por instituciones de reconocimiento internacional como el pacto global, el global reporting initiative y la norma ISO 26000. También se usaron metodologías como los sistemas de gestión de calidad, el manejo de recursos humanos, prácticas ambientales y comunicación, de varios autores que ponen especial énfasis en la humanidad como factor clave y han marcado una tendencia más responsable para la gestión de las empresas.

CAPITULO 1

1. La Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo.

1.1. Nacimiento y conceptualización de la RSE.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene sus orígenes en la academia en 1953 con el planteamiento de Howard Brown, en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* plantea por primera vez sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios debe o no asumir con la sociedad. A partir de aquello varios pensadores de la época empiezan a realizar opiniones sobre la RSE, modificando de esta manera los conceptos de la misma.

En (Davis, 1960) propuso que la responsabilidad se da en función de la cantidad de poder que estas tienen sobre la sociedad; es decir que la responsabilidad se aprecia como aquella labor que está en función no solo de sus intereses, sino también de los de la sociedad.

En (Johnson, 1971) encontró cuatro visiones del concepto la primera señala lo importante que es para las empresas conocer el entorno en el que desarrollan sus actividades, la segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias, la tercera centra su interés en obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social, y la cuarta el peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza. En esta misma década se señalaron como características de la RSE su aspecto voluntario y la expresión en acciones específicas de las empresas.

Desde 1975 hasta 1990 existe una proliferación de definiciones y modelos de RSE, la primera etapa se centra en conocer la razón de ser de la RSE. Para ello (Sethi, 1975) propuso un esquema de tres etapas en función de las obligaciones y responsabilidades que la empresa tiene y que va integrando en su operación. Así también (Carroll, 1979) creó un modelo centrado en el desempeño socialmente responsable donde se definen cuatro categorías interrelacionadas: económica, legal, ética y discrecional. Para 1979 se desarrolló un índice de RSE, con base en los reportes anuales de las 500 empresas consideradas las más influyentes por la revista *FORTUNE*. Donde centro su atención en 6 temas relevantes Ambiental, Igualdad de oportunidades, Personal, Integración de la comunidad, productos, otros.

Para (Drucker, 1984) plantea que para la puesta en marcha de la RSE es necesario que los negocios conviertan sus responsabilidades sociales en oportunidades de negocio. La idea de Drucker dio como resultado el interés por establecer la relación que existe entre el desempeño financiero y la RSE.

Entre 1990 y el año 2000 se vincula al concepto de responsabilidad social los grupos de interés. Donde se menciona dos posturas en relación a la RSE la primera el interés de

mejorar su imagen con la intención de mejorar su posición en el mercado y la segunda sobre las preocupaciones sociales. Expresadas por los diferentes grupos de interés se encuentran integradas a los aspectos que conforman la actividad de la empresa: el modelo de negocio, la estrategia, la visión, los bienes o servicios que ofrece, etc.

A finales de la década de 1990, como una consecuencia del deterioro ambiental y la crisis ambiental causada por las acciones humanas, el discurso ambiental toma más fuerza, dando lugar a la vinculación de la estrategia y desarrollo tecnológico con el concepto de sustentabilidad expresado el 1986 por la Naciones Unidas. De esta forma se consideran aspectos como lo económico, social y ambiental a nivel interno y externo de las empresas, y como resultado la sostenibilidad.

1.2. La actual situación de la RSE en el Mundo.

Al definir como objetivo de la RSE la búsqueda de la sustentabilidad, se da una convergencia entre el desarrollo sustentable y la búsqueda de la mejora de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés y reducir su impacto ambiental. Base donde la RSE deja de ser solo un medio para lograr el desarrollo sustentable y pasar a ser también un promotor del desarrollo humano.

En el caso de la Organización de las Naciones Unidas ONU, fue anunciado por el secretario general Kofi Annan en el Foro Económico mundial en el año 1999, el Pacto Global (Naciones Unidas ONU, 2007). Mismo que tiene como fin promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, el cual se compone de 10 principios agrupados en cuatro dimensiones: aspectos laborales, derechos humanos, medidas anticorrupción y prácticas de medio ambiente. Para el 2006 se lanza la iniciativa Crecimiento de mercados inclusivos, una alianza entre negocio y desarrollo, cuyo propósito es recopilar las diferentes iniciativas que presentan las empresas para lograr la obtención de los llamados objetivos de desarrollo del milenio.

Con base en esta iniciativa la Responsabilidad Social deja de ser una moda para pasar a despertar el interés en todas las esferas a nivel mundial. En los últimos años al definir como objetivo de la RSE la búsqueda de la sustentabilidad, han surgido diferentes iniciativas mundiales que han impulsado la incorporación de la Responsabilidad Social en la estrategia empresarial, siendo de esta manera promovida por organismos internacionales como: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del fondo Multilateral de Inversión para ayudar a las pequeñas y medianas empresas a poner en marcha medidas de RSE.

Así mismo se han dado paso las organizaciones sin fines de lucro de corte internacional, siendo la más representativa el Global Reporting Initiative (Global Reporting Initiative, 2002) (GRI, www.globalreporting.org) creada en 1999, con el propósito de que las empresas tengan un desempeño equilibrado en tres aspectos ecológico, social y económico; destinado a generar reportes de sustentabilidad. Por otro lado se encuentra la International Standardization Organization (ISO) que trabajo en la generación de un estándar denominado ISO 26000 (International Standardization Organization , 2010), que tiene como interés albergar todas aquellas normas o los indicadores que se encuentran a nivel internacional.

(Raufflet E., 2012) En América Latina para también se han generado otras iniciativas como el Instituto Ethos en Brasil, en México el Centro Mexicano de la Filantropía, en Argentina el Instituto Argentino de RSE. En la mayor parte de países latinoamericanos han tomado como base los indicadores GRI y Ethos para propiciar la implementación de medidas de RSE. Esta proliferación de instituciones ha favorecido para la generación de redes regionales; tal como el Forum Empresa Responsabilidad Social Empresarial en las Américas (www.empresa.org) o el programa Latinoamericano de RSE (www.plarse.org).

Otro gran hito en relación a la RSE, es la definición que propone el Libro Verde (Comisión Europea , 2013) de la Comisión Europea, donde señala a la Responsabilidad Social Corporativa como la integración voluntaria, por parte de las organizaciones de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con todos los stakeholders.

De esta manera se puede concluir que el auge que ha tenido la Responsabilidad Social en el mundo trae consigo resultados favorables para toda la sociedad, tanto que para el 2014 consientes de colaborar con estas iniciativas se han sumado más de 10.000 organismos de 130 países al Pacto Global. Al igual que la iniciativa del Libro Verde (GRUPO EKOS, 2014) con sus proyectos como el CarbonDisclosure Project ha logrado que se adhieran el 81% de las 500 empresas más grandes del mundo, y el impulso de las empresas B que actualmente se encuentran acreditadas 976 empresas de 32 países, Bonos climáticos o “verdes” consiguiendo hasta el 2013 consolidar un mercado de USD 364 billones, de los cuales USD 163 millones son de clasificación de riesgo “grado de inversión”, en Energías renovables a gestionado 4 millones de libras que se han consolidado a través de 8 proyectos.

La Responsabilidad Social en la Región Andina aún se encuentra en fase de consolidación sin embargo se presenta como un reto que trae oportunidades tal como muestra en su análisis la empresa DELOITTE desde su área de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad (DELOITTE, 2013), “La Región Andina se encuentra en una época de

crecimiento imparable, nuevos negocios se crean día a día, mientras que otros se fortalecen. Es así que la Responsabilidad Corporativa (RC) en los países andinos, aunque a ritmos heterogéneos, se ha convertido en una tendencia de alto posicionamiento”.

Estos retos y oportunidades a los que se enfrentan deben irse solventando con el fin de llegar a gestionar la responsabilidad social eficientemente, de este análisis podemos destacar que América Latina concentra el 25% de la biodiversidad del planeta, la calidad de suelo, temperatura y clima, riqueza hídrica lo cual conlleva a la generación de una mayor oferta exportable, el turismo comunitario y sostenible y la riqueza en la diversidad cultural.

Por otro lado existen varios factores que deben ser mejorados ya que se evidencia la falta de políticas consolidadas, poca regulación, escasa información para determinar la situación de la región y mucho menos un plan estratégico; también se puede destacar el uso indiscriminado de los recursos, la generación de desechos y la vulnerabilidad de los ecosistemas.

Con la importancia que ha tomado la responsabilidad social en el mundo los países han iniciado proyectos que se apegan al concepto de sostenibilidad donde han incluido en sus agendas políticas proyectos considerados emblemáticos.

Con este análisis rápido de la responsabilidad social en el mundo, junto a muchas iniciativas que existen y seguramente seguirán proliferando, es así que el impulso político internacional cada vez más potente, vinculado con la moral, buscando como fin la sostenibilidad.

1.3. La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.

Tal como se analizó en el entorno global la responsabilidad social en el mundo ha tomado cada vez mayor fuerza, al igual que en la zona andina, para el Ecuador considerado una de los países más mega diversos en el mundo, el tema de la responsabilidad social ha dado sus primeros pasos, pero cada vez con mayores oportunidades y desafíos, entendiendo la importancia que ha tomado este tema ha incluido los derechos de la naturaleza dentro la Constitución Nacional, misma que fomenta la gestión ambiental del país.

Enmarcado en este derecho constitucional se han dado inicio a una serie de proyectos como:

El impulso de la creación de una ordenanza y reglamento de responsabilidad social, iniciativa emprendida por El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, consciente de la importancia de promover territorios sostenibles y sustentables, enmarcado en políticas de

desarrollo económico y social que garanticen el buen vivir aprueba la Ordenanza Metropolitana de Responsabilidad Social No 333 (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2010) y se encuentra en el proceso de desarrollo de un reglamento que regule la RSE en la capital. Podemos citar además una serie de iniciativas que han sido impulsadas como:

- Adaptación al cambio climático que se encuentra levantando información sobre el retroceso del glaciar en el Volcán Antisana.
- “Punto Verde” certificación para incentivar a reducir la contaminación de las actividades y procesos, adopción de tecnologías limpias y buenas prácticas ambientales,
- Los sellos “Hace bien” “Hace mejor” otorgado por el Ministerio de Industrias y Productividad a las empresas que cumplen con cuatro éticas: trabajadores, comunidad, medio ambiente y gobierno.
- ¡Mucho mejor Ecuador, si es Hecho en Ecuador!., catalogado como una marca país que pretende fomentar e impulsar el consumo de productos nacionales.
- Mayor fuerza las normativas dentro de la Legislación ambiental, laboral y Código de Producción.
- En el 2013 se llevo a cabo la primera cumbre de responsabilidad social impulsada por el municipio de Quito, el Grupo EKOS entre otras instituciones, teniendo como resultado la asistencia de 7000 persona aproximadamente y 23 expertos provenientes del mundo.

A nivel privado se han fomentado una serie de iniciativas sobre responsabilidad social, mismos que se han acogido a lineamientos internaciones y que han dado inicio a programas específicos de trabajo con proveedores, clientes y otros grupos de interés. A la vez que se puede observar cada vez son más las empresas que empiezan a reportar sus acciones mediante memorias de sostenibilidad.

Desde el año 2003 un grupo de 16 empresas han reportado bajo la metodología del GRI, y hasta el momento existen 57 empresas como miembros del Pacto Mundial.

En el año 2012 el IDE Business School realizó el Estudio de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador (Fundación AVINA, 2012), donde se recoge los principales hallazgos de cómo las empresas del país viven la responsabilidad social, pero además, cuánto pueden, el Estado y la sociedad civil, ser aliados de la empresa en esta tarea diaria. De los resultados de este estudio se muestran datos relevantes como: cerca de la mitad de los empresarios expresa tener un alto nivel de conocimiento sobre la RS. Sin embargo, se

encuentra que este conocimiento corresponde de manera parcial a lo que implica la RS. Las empresas que implementan prácticas de RS identifican beneficios tales como: mayor compromiso productividad de colaboradores; mejor imagen corporativa y reputación; fortalecimiento de la fidelidad de clientes y consumidores; mejor relación con la comunidad; mayor fidelidad de proveedores. Sin embargo, aún falta ver cómo la RS beneficia a elementos asociados con la gestión empresarial: gestión de riesgos, rentabilidad en el largo plazo, reducción de rotación de personal, etc.

Del mismo estudio se deducen los siguientes aspectos:

- *La responsabilidad social desde la visión estratégica:* el 51% de las empresas expresa haber introducido temas de responsabilidad social. Sobre todo en aspectos internos lo cual conlleva a la idea de que la RS “empieza en casa”.
- *Las prácticas de responsabilidad social en las empresas:* Las empresas realizan varias acciones de RS alineadas al negocio en sí. Entre las prácticas de mayor interés están: derechos humanos, prácticas laborales, responsabilidad del producto y del ambiente.
- *Gobernanza de la organización:* Algo más de la mitad de las empresas dispone de un código de ética o documento similar. Sin embargo, se requiere fortalecer los mecanismos institucionales para tratar desafíos éticos, Por tanto, persiste la brecha entre el instrumento y el mecanismo para garantizar su vigencia.
- *Derechos humanos:* más de la mitad de estas tiene políticas de formación sobre el tema en la organización y en la cadena de valor.
- *Prácticas justas de operación:* disponen de políticas de libre competencia, pero es necesario avanzar en lo que respecta a formación de sus colaboradores en el tema. Han avanzado en formalizar su relacionamiento con proveedores, a relacionamiento tiene dos caras: de un lado, la empresa exige o motiva a su cadena de valor a que cumpla con la ley en un amplio sentido; y del otro lado, también tiene mecanismos para apoyar el desarrollo de los proveedores, con acciones que son de su competencia.
- *Prácticas laborales:* el 53% articulan una serie de prácticas relacionadas con análisis de clima laboral, estabilidad laboral, incorporación de la mujer al trabajo, etc. garantizan el cumplimiento de la ley. La formación de los colaboradores es clave para mejorar la eficiencia de la empresa; aproximadamente la mitad de las empresas tiene esta práctica y apoya a colaboradores de distintos niveles
- *Asunto de consumidores:* están aplicando varias políticas que permiten evaluar la satisfacción del cliente, respetar la información del consumidor o mantener cuidado

en los mecanismos de publicidad para evitar colocar a mujeres o niños en condiciones de riesgo.

- Participación activa y desarrollo de la comunidad: isponen de políticas para fomentar el desarrollo de las comunidades. Dichas políticas se relacionan con acciones como preferir proveedores locales, apoyar a grupos vulnerables, orientar las donaciones, entre otras. El 55% de las empresas realiza aportes a la comunidad y, en la mayoría de los casos, lo hace de forma directa, sin que intermedie un tercero.
- Ambiente: En este tema, es interesante notar que en las empresas se están desarrollando hábitos de reducción de consumo de energía y agua, así como promoción de mecanismos de reciclaje.
- *Los consumidores ecuatorianos frente a la responsabilidad social:* Al igual que las empresas, el Estado y la sociedad civil, los consumidores tienen una noción parcial de la RS o de lo que implica ser una empresa socialmente responsable.

Tal como muestra el análisis Ecuador se encuentra dando sus primeros pasos respecto a la responsabilidad social, donde más se puede evidenciar prácticas de RSE es en el sector privado, sin embargo estos esfuerzos se los hace entiendo a la RSE de manera parcial, por lo que no se incorpora de manera transversal a toda la organización.

1.4. La Responsabilidad Social Empresarial en Sumak Mikuy S.C.C.

En las empresas comunitarias, grupo en el que se encuentra la empresa Sumak Mukuy S.C.C. se guarda estrecho vínculo dentro de sus principios como organización las normas del respeto hacia el entorno, sin embargo su falta de conocimiento de cómo incorporar la RSE a la empresa ha hecho que sus actividades se encuentren ligadas a búsqueda de beneficios para la comunidad a través de aportes de cooperación, las prácticas de producción de bajo impacto ambiental, el comercio justo; pero de ninguna manera se ha considerado a la RSE como estrategia por lo que no estructura su estrategia mediante un plan.

La Sociedad Civil, Comercial y Artesanal Sumak Mikuy S.C.C. con un plazo de duración de 50 años renovables, que tiene como misión ser una empresa agroindustrial comunitaria que impulsa la organización y participación comunitaria logrando el desarrollo productivo con la complementación del proceso de la cadena agroindustrial mediante la conservación de los productos nativos. Ubicada en la zona de Cotacachi. Conformada por 15 socios de los cuales el socio mayoritario es la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi UNORCAC. La administración se basa en tres niveles: dirección, ejecución y fiscalización, siendo distribuida la responsabilidad de Dirección a la Junta General,

Ejecución al Presidente y Gerente y la Fiscalización por la Junta General, es relevante incursionar en materia de responsabilidad social como base de su estrategia empresarial.

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los miembros de las comunidades indígenas y campesinas, se ha visto en la necesidad de replantear la estrategia actual, la misma que no le permite destacar su gestión y comunicar efectivamente, ni alcanzar los objetivos de sostenibilidad que encamine hacia el éxito sin afectar sus principios clave como el respeto a la madre naturaleza, precio justo a los pequeños productores, mercado seguro entre otros, los directivos determinan necesario un cambio en la forma de gestionar las actividades empresariales.

Sumak Mikuy S.C.C se ha visto afectada por la competencia que genera nuevas estrategias de expansión y comunicación basados en el rescate cultural, responsabilidad social y ambiental, por lo que para continuar siendo competitivos debe subir su estándar empresarial y equiparar o mejorar a sus competidores, los mercados internacionales a los que desea llegar con sus productos exigen que cuente con planes, certificaciones, permisos que establezcan la trazabilidad responsable de los productos; sus grupos de interés no han sido identificados con claridad lo que no permite un encadenamiento de todos los actores hacia el cumplimiento de la estrategia de la empresa, no cuenta con indicadores que le apoyen en la comunicación efectiva del impacto que genera en la sociedad. Bajo estos antecedentes es de suma importancia encaminar la estrategia actual de la empresa hacia una estrategia que le permita mantener su sostenibilidad.

Entendiendo la importancia que toma cada vez con más fuerza la responsabilidad social en el mundo y la problemática a la cual se enfrenta actualmente la empresa se propone la estructuración del Plan de Responsabilidad Social Empresarial de Sumak Mikuy S.C.C., que sirva de base para mejorar la estrategia empresarial, impactar positivamente en el cumplimiento de los objetivos sociales, ambientales y económicos, mejora en el relacionamiento con sus grupos de interés y la mejora en la estrategia de comunicación resaltando su gestión y resultados.

CAPITULO 2.

2. Lineamientos base para la estructuración del Plan de Responsabilidad Social.

2.1. Planteamiento del problema.

La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial cada vez toma más fuerza en la competitividad de las empresas a nivel mundial y local, Así para la Sociedad Civil, Comercial y Artesanal Sumak Mikuy S.C.C.¹ con un plazo de duración de 50 años renovables, que tiene como misión ser una empresa agroindustrial comunitaria que impulsa la organización y participación comunitaria logrando el desarrollo productivo con la complementación del proceso de la cadena agroindustrial mediante la conservación de los productos nativos. Ubicada en la zona de Cotacachi. Conformada por 15 socios de los cuales el socio mayoritario es la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi UNORCAC. La administración se basa en tres niveles: dirección, ejecución y fiscalización, siendo distribuida la responsabilidad de Dirección a la Junta General, Ejecución al Presidente y Gerente y la Fiscalización por la Junta General, también es relevante incursionar en materia de responsabilidad social como base de su estrategia empresarial.

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los miembros de las comunidades indígenas y campesinas, se ha visto en la necesidad de replantear la estrategia actual, la misma que no le permite destacar su gestión y comunicar efectivamente, y alcanzar los objetivos de sostenibilidad que encamine hacia el éxito sin afectar sus principios clave como el respeto a la madre naturaleza, precio justo a los pequeños productores, mercado seguro entre otros, los directivos determinan necesario un cambio en la forma de gestionar las actividades empresariales.

Sumak Mikuy S.C.C se ha visto afectada por la competencia que genera nuevas estrategias de expansión y comunicación basados en el rescate cultural, responsabilidad social y ambiental, por lo que para continuar siendo competitivos debe subir su estándar empresarial y equiparar o mejorar a sus competidores, los mercados internacionales a los que desea llegar con sus productos exigen que cuente con planes, certificaciones, permisos que establezcan la trazabilidad responsable de los productos; sus grupos de interés no han sido identificados con claridad lo que no permite un encadenamiento de todos los actores hacia el cumplimiento de la estrategia de la empresa, no cuenta con indicadores que le apoyen en la comunicación efectiva del impacto que genera en la sociedad. Bajo estos antecedentes es de suma importancia encaminar la estrategia actual de la empresa hacia una estrategia que le permita mantener su sostenibilidad.

¹ Sumak Mikuy S.C.C., Estatuto de Constitución, Estatuto, versión 01

Entendiendo la importancia que toma cada vez con más fuerza la responsabilidad social en el mundo y la problemática a la cual se enfrenta actualmente la empresa se propone la estructuración del Plan de Responsabilidad Social Empresarial de Sumak Mikuy S.C.C., que sirva de base para mejorar la estrategia empresarial, impactar positivamente en el cumplimiento de los objetivos sociales, ambientales y económicos, mejora en el relacionamiento con sus grupos de interés y mejora en la estrategia de comunicación resaltando su gestión y resultados.

2.2. Objetivos.

2.2.1. Objetivo general.

Estructurar el plan de responsabilidad social de Sumak Mikuy S.C.C., que permita mejorar la calidad de vida de los grupos de interés y la toma de decisiones.

2.2.2. Objetivos específicos.

- Analizar el estado actual de la empresa respecto a la Responsabilidad Social.
- Definir la estrategia para el planteamiento del plan responsabilidad social para Sumak Mikuy y los indicadores sociales, ambientales y económicos basados en los lineamientos internacionales.
- Establecer el Plan de Responsabilidad Social

2.3. Justificación.

La presente tesis se lleva a cabo enmarcada en la necesidad detectada por Sumak Mikuy S.C.C. de contar con un plan de responsabilidad social empresarial que ayude a mejorar la gestión de la empresa encaminada bajo parámetros internacionales de responsabilidad social, además de brindar una alternativa para regenerar mejores condiciones de vida de sus asociados y sirva de guía para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa en el largo plazo.

Sumak Mikuy S.C.C. entiende sobre la importancia de la responsabilidad social y su impacto, además como las memorias de sostenibilidad pueden servir como herramienta de comunicación con sus grupos de interés, sin embargo su capacidad de generar el plan de responsabilidad social es limitada por los conocimientos que actualmente poseen tanto en el equipo de trabajo como sus asociados siendo de carácter empírico y con un nivel académico primario, por lo que determinan que una tercera persona podrá colaborar en el diseño y estructuración del mencionado plan.

El plan de responsabilidad social de Sumak Mikuy S.C.C. beneficiará a los asociados y a sus familias a través de programas que se prioricen a mejorar las condiciones de vida e integrar la gestión de la empresa principios, instrumentos e indicadores internacionales.

2.4. Marco teórico.

El concepto de RSE tiene sus orígenes en el mundo en los años 50 y principios de los 60, cuando en el libro de Howard Bowen, *Social Responsibilities of the Businessman*, se plantea sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad.

En consecuencia, la sociedad comienza a pedir cambios en los negocios y una mayor implicación del entorno empresarial en los problemas sociales.

En 1971, Johnson² encontró cuatro visiones del concepto. En la primera señala lo importante que es para las empresas conocer el entorno en el que desarrollan sus actividades, la segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias. La tercera centra el interés de las empresas en obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social, con su accionar. La cuarta visión tiene que ver con el peso específicos de los grupos de interés y la generación de riqueza.

A finales de la década de 1990 como consecuencia del deterioro ambiental y la crisis ambiental causada por las acciones humanas y empresariales, el discurso ambiental empezó a tomar más fuerza. Hart³ señala que dados los retos ambientales a los que se enfrenta el mundo es necesario vincular la estrategia y el desarrollo tecnológico con el concepto de sustentabilidad expresado en 1986 por la ONU, con la finalidad de generar ventajas competitivas.

Hoy en día las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos, como parte de su estrategia de negocio.

2.4.1. Instrumentos de RSE como creadores de valor para la empresa Sumak Mikuy S.C.C.

A nivel internacional se han impulsado una serie de herramientas para facilitar el compromiso de las empresas y de la sociedad en el ámbito de la RSE, cuyos objetivos son facilitar el diálogo entre los agentes sociales, establecer mecanismos de promoción de la RSE y de control de su cumplimiento.

² Johnson, H.L. *Business in contemporary society: framework and issues*. Belmont, Cal.:Wadsworth Pub. Co.,1971

³ Hart, S.L. Beyond Greening: "Strategies for a Sustainable World", *Harvard Business Review*, 75(1),1997, pp 66-67

Estos mecanismos se han convertido en la base para el impulso de la RSE en las empresas, por lo que para la estructuración del presente plan Sumak Mikuy S.C.C. se alineará a los siguientes principios e instrumentos:

2.4.1.1. El Pacto Global.

El pacto Global (Naciones Unidas ONU, 2007), lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del año 2000. El Pacto supone un compromiso voluntario de las empresas de cumplir diez principios en los ámbitos de derechos humanos básicos, derechos laborales y sociales, derechos del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Estos diez principios se basan en:

- a. La Declaración Universal de los Derechos Humanos
- b. La Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
- c. Organización Internacional del Trabajo
- d. La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- e. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

2.4.1.2. Principios del Pacto Mundial.

El Pacto Mundial de la ONU (RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA, 2013) pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos

Normas Laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y
6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;
8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y
9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente

Lucha contra la corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

2.4.1.2. Global Reporting Initiative (GRI).

El GRI (Raufflet E., 2012) es un organismo independiente creado en el año 2002 y promovido por las Naciones Unidas, fue creado por organizaciones no gubernamentales como CERES y el Instituto Tellus. Su objetivo es la elaboración de reportes sobre sustentabilidad que sean comparables entre empresas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones profesionales. En la actualidad es la guía de mayor uso en las organizaciones. La medición del desempeño considera tres aspectos: económico, ambiental y social.

Económico

- Presencia en el mercado
- Impactos económicos

Ambiental

- Materiales

- Energía
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Efluentes y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento y transporte

Social

- Cuestiones laborales
- Derechos humanos
- Relación y transparencia con la comunidad
- Ciclo de vida y comunicación de los productos que se generan

2.4.1.3. La Norma ISO 26000.

La norma ISO 26000 (International Standardization Organization , 2010) como guía internacional reguladora de carácter voluntario, que puede implementarse en todo tipo de organizaciones. Entre sus principales aspectos se encuentra: alcance, términos y definiciones de la RSE, principios fundamentales, reconocimiento de la RSE y compromiso con los grupos de interés a través de la gestión de la política corporativa, los derechos humanos, las prácticas laborales, el ambiente, las operaciones justas, los consumidores y el desarrollo de la comunidad. Además, establece recomendaciones para implementar prácticas de RSE.

2.5. Hipótesis

La empresa Sumak Mikuy contará con el plan de responsabilidad social que servirá de apoyo en la definición de la estrategia basada en indicadores sociales, ambientales y económicos.

2.6. Metodología

El estudio será orientado bajo el método científico para el presente trabajo de tesis, basado en un conjunto sistemático de criterios, acción y normas que orientan el proceso de investigación. Descubrir las razones que les lleva a las empresas a implementar la Responsabilidad Social como parte de su estrategia para alcanzar la sostenibilidad

empresarial. Sobre todo en el Ecuador que se ha iniciado con mayor frecuencia la necesidad de incursionar en materia de Responsabilidad Social.

Investigación de carácter documental o teórica ya que se centrará en la recopilación y análisis de datos existentes. Se soporta en fuentes bibliográficas y medios magnéticos.

- Estudiar y analizar la bibliografía científica y divulgativa sobre los lineamientos y la implementación de Responsabilidad Social Empresarial.
 - Revisión y análisis de manuales, libros, artículos, casos de empresas que han implementado la responsabilidad social y demás documentos que enriquezcan el presente trabajo.
 - La búsqueda de información se realizará páginas web de la ONU, GRI, ETHOS, Normas ISO, entre otras, instituciones líderes de tema.
 - Visita a las instituciones líderes en Responsabilidad Social en Ecuador como el IRSE y CERES para levantar información secundaria que apoye en la estructuración del Plan de Responsabilidad Social de Sumak Mikuy S.C.C.

Investigación de campo: la investigación se realizará en el lugar donde se lleva a cabo la actividad, de esta manera se logrará palpar la realidad que vive diaria la empresa Sumak Mikuy S.C.C., y analizar los procesos que se cumplen o no en referencia a la Responsabilidad Social.

- Levantamiento de información para el diagnóstico mediante la observación
- Entrevista a la Gerencia con el fin de contrastar los resultados del levantamiento de información y complementar el diagnóstico

Visitas a la planta para verificar el comportamiento del personal en el cumplimiento de las políticas, reglamentos, manuales actuales.

CAPITULO 3.

3. Análisis de la situación actual de Sumak Mikuy S.C.C. en materia de RSE.

3.1. Instrumentos de análisis

Para la presente investigación se emplean dos métodos de levantamiento de información la observación, realizada mediante visitas de campo a la empresa y a los proveedores, se complementa con entrevistas a los trabajadores de la empresa, la entrevista se encuentra basada en los parámetros establecidos por el GRI y el Pacto Global.

3.1.1. Entrevista

La entrevista que se efectúa al grupo gerencial y se complementa con el criterio del resto de colaboradores de acuerdo a su área es la que establece el GRI y el Pacto Global para levantar la información del cumplimiento de la responsabilidad social en las empresas. La estructura de la entrevista se encuentra como ANEXO 1.

3.1.2. Muestra

La muestra para la investigación se toma tanto para las visitas de campo como para la entrevista a todo el personal que labora en relación de dependencia y no dependencia para Sumak Mikuy S.C.C., que constituyen actualmente 8 personas, para la parte de producción donde se encuentran todos los productores (proveedores y a la vez socios) , se realiza la visita a 16 personas.

Tabla 1: Muestra

Área	Cantidad personas
Gerencial	2
Producción	4
Administrativo Financiero	2
Productores	16

Fuente: Sumak Mikuy S.C.C.

Elaborado por: Sumak Mikuy S.C.C.

3.2. Resultados del levantamiento de información y definición del estado actual de Sumak Mikuy S.C.C.

Para el presente análisis se utiliza la observación y la entrevista bajo los parámetros del Global Reporting Initiative y los Principios del Pacto Mundial (Global Reporting Initiative, Mayo, 2007), donde se refleja si la empresa Sumak Mikuy S.C.C. cumple o no con los

parámetros y principios referidos, además mediante la entrevista se ampliar la información cualitativa que permite presentar los siguientes resultados.

Sumak Mikuy S.C.C. nace de la necesidad de apoyar el rescate y la conservación de cultivos nativos andinos tradicionales y sus saberes locales en las comunidades indígenas de Cotacachi. Fue creada en el año 2007 dentro de un proyecto de rescate y conservación de la agro-biodiversidad nativa de Cotacachi propuesto por el Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias INIAP a la Unión de Organizaciones Campecinas e Indígenas de Cotacachi UNORCAC. La UNORCAC es el socio mayoritario de la microempresa esto le da una gran importancia debido a que las utilidades generadas por la microempresa se verán revertidas hacia las mismas comunidades.

La agro-empresa comunitaria Sumak Mikuy S.C.C. trabaja con principios del comercio justo y de la agricultura orgánica. Sumak Mikuy S.C.C. se dedica al procesamiento de cultivos como uvilla, mora, tomate de árbol, ají, etc. Mediante el proceso de transformación se da un valor agregado al producto final para la comercialización a un precio justo.

La empresa Sumak Mikuy S.C.C. en materia de Responsabilidad Social ha venido trabajando de forma empírica, comprende el concepto de manera general pero en la práctica no se visualiza la puesta en marcha, en la mayoría de los casos por la falta de conocimiento de la implantación de la RSE en el quehacer diario de la empresa. Sin embargo el equipo directivo se encuentra convencido sobre la importancia que tiene la Responsabilidad Social y comprometido con la implementación de la misma de manera integral en todas las actividades que actualmente desempeña la empresa y en las que se tiene planificado implementar.

Existen varios aspectos en los que la empresa actualmente emplea la Responsabilidad Social como base, entre los que se destacan la misión, visión y objetivos estratégicos; en si la esencia con la que fue creada la empresa a partir de su valor primordial que es el respeto hacia la naturaleza.

En el análisis general de la situación se pueden observar prácticas de responsabilidad social como el estrecho trabajo que se realiza con los productores como proveedores de materias primas, quienes se han convertido en un eslabón que toma cada vez más importancia en la cadena de valor de Sumak Mikuy S.C.C., dándole especial protagonismo y beneficios que impactan directamente en la mejora de la calidad de vida de pequeños productores, donde se puede observar que la asistencia técnica y capacitación han hecho que se transforme la concepción de la agricultura convencional hacia una agricultura más limpia; se evidencia

que los ingresos familiares mejoran paulatinamente hacia como la conciencia del cuidado y respeto a la naturaleza. Al igual que con los proveedores la empresa se esfuerza en el impulso del cuidado del ambiente por lo que constantemente se encuentra impulsando programas para generar más espacios de agricultura limpia, el cuidado en sus procesos para que generen el menor impacto posible en desperdicios, menor consumo de materiales fósiles y contaminación.

También cabe mencionar que la empresa presenta deficiencias en varios aspectos internos y en la relación con sus stakeholders que afectan a la buena gestión de la responsabilidad social, como en la definición clara de un buen gobierno corporativo, la toma de decisiones, el manejo del equipo de trabajo, su estabilidad y desarrollo, la estructura organizativa debilitada, la comunicación con sus diferentes grupos de interés al no manejar canales de comunicación y mucho menos una estrategia de comunicación.

Con estos antecedentes generales se realiza un diagnóstico pormenorizado de cada área en base a los lineamientos del GRI y el Pacto Global.

2.2.1. Análisis Misión, Visión y objetivos estratégicos.

La misión, visión y los ejes de trabajo se encuentran alineados a los principios del Pacto Global y a los lineamientos estipulados por el Global Reporting Initiative; sin embargo presentan falencias en varios niveles como:

- Se encuentran escritos y documentados pero no son compartidos por todos miembros que conforman la empresa, tanto a nivel directivo como en el equipo interno de trabajo. Esto provoca en ocasiones obstáculos para la buena gestión de la empresa y sobretodo en la imagen que proyecta la misma hacia sus grupos de interés.
- Se trata de transmitir la misma filosofía en algunos grupos de interés sobre todo con quienes consideran aliados estratégicos, pero no cuentan con ningún medio de comunicación formal que les permita llegar a todos.
- La misión, visión y objetivos estratégicos no ha sido socializados por lo que se considera primordial definir un canal de comunicación, y definir como una actividad prioritaria con el fin llegar con la misma filosofía a todos sus grupos de interés, sobretodo y con especial énfasis a sus proveedores, equipo de trabajo y equipo directivo quienes son la imagen de la empresa ante la sociedad.

2.2.2. Análisis Procesos Directivos, Ejecución y Fiscalización.

Actualmente la empresa ha determinado tres macro procesos que son denominados como áreas:

1. Producción en campo.
2. Procesamientos.
3. Comercialización.

Cada área cuenta con sub procesos que se desprenden de acuerdo a la misma.

En este apartado la empresa presenta la siguiente dinámica:

- La estructura general de procesos no se encuentra mapeada, no existe ningún mapa de procesos que represente la incidencia de cada uno en la gestión de la empresa.
- Cada persona que forma parte del equipo tiene conocimiento sobre su rol dentro de la empresa, sin embargo para nadie es claro el aporte que representa su trabajo en cada área de la empresa, esto hace que se pierda valor sobre el trabajo que realiza el equipo en pro de la mejora diaria en la gestión de la empresa.
- Al no mantener procesos documentados se tiene inconvenientes por malos entendidos del equipo de trabajo, no se cumple en ocasiones con estándares de calidad y existen pérdidas en las transformación de productos.
- Se han organizado las actividades de acuerdo los lineamientos básicos dados desde la gerencia, lo ha generado que la gerencia acumule una sobrecarga de actividades por falta de delegación.
- De acuerdo a los estatutos madre de constitución Art. Nueve.- De la Administración de la compañía estos procesos son asumidos de la siguiente manera: Art. Diez.- Dirección.- la Junta General, Administración Presidente y Gerente y Fiscalización Junta General. Sin embargo no se cumple en la práctica.
- Actualmente se desempeña proceso directivo al frente a la gerencia y presidencia de la empresa, en la ejecución las áreas que se mencionan en el primer párrafo con su debido responsable y en la fiscalización no existe ningún proceso establecido. Por lo que es de suma importancia el mapeo, levantamiento y documentación de los procesos.

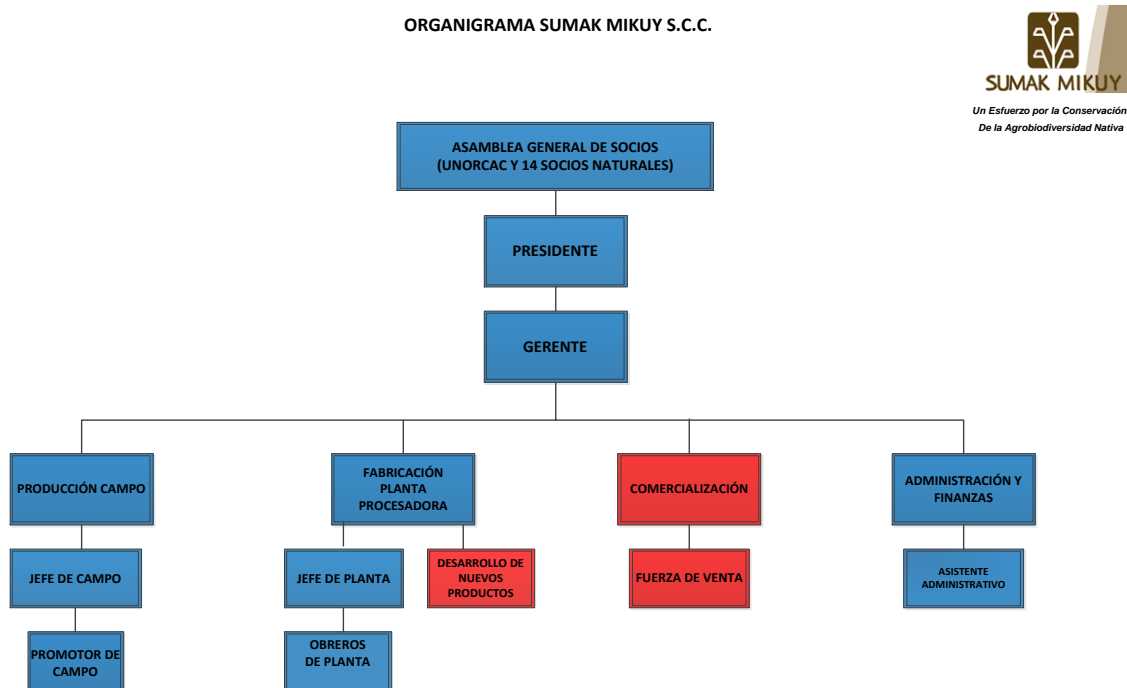
2.2.3. Análisis Estructura Organizativa.

La empresa a lo largo de sus seis años de vida se ha ido organizando de acuerdo al crecimiento que ha tenido año tras año, por lo que su estructura se ha ido modificando paulatinamente hasta llegar al estado actual donde se evidencia lo siguiente:

- Sumak Mikuy es una Sociedad Civil Comercial que tiene como socio mayoritario a la UNORCAC con el 51 % de las acciones y 14 socios independientes con el 49%, quienes conforman la asamblea general.
- La presidencia de la empresa la asume la UNORCAC por la mayoría de acciones
- La asamblea es quien designa al Gerente que dirige por dos años la empresa, y es una persona imparcial, actualmente ocupada por la Ingeniera Verónica Acosta.
- Sumak Mikuy tiene 6 años en un proceso de alcanzar la sostenibilidad económica para lo cual ha ido incrementando su personal. Actualmente cuenta con 7 personas trabajando de manera directa en la planta y administración de la empresa: el Presidente y Gerente que son definidos por la Asamblea general de socios.
- Dentro de sus áreas de producción de campo y Procesamiento cuenta con dos técnicos de tercer nivel.
- El área administrativa y financiera cuenta con al apoyo de una CPA y su asistente administrativa.
- En los mandos bajos se encuentra conformado por los promotores de campo y obreros de planta.
- En total en Sumak Mikuy laboran de forma directa siete personas sin contar con el Presidente, sin embargo cuenta con 100 personas en el área de siembra y cosecha que actúan como proveedores.
- Existe personal contratado que trabaja bajo la tutela de la gerencia pero que el fondo para sus pagos han sido gestionados con aliados estratégicos como instituciones de cooperación.

2.2.4. Organigrama.

Gráfico 1: Organigrama Sumak Mikuy S.C.C.



Fuente: Sumak Mikuy S.C.C.

Elaborado por: Sumak Mikuy S.C.C.

El organigrama actual es un organigrama vertical, no se incluyen procesos prioritarios para atender a clientes, el contacto con los grupos de interés, los proyectos transversales a la institución entre otros, ya que esta actividad es asumida por la gerencia.

Esta estructura se encuentra amparada en los estatutos madre de creación de la empresa; finalmente no se dispone de un código de ética.

La rendición de cuentas es realizada por parte de la gerencia a través de un informe anual ante la junta directiva que incluye el análisis financiero y de gestión.

2.2.5. Políticas y reglamentos de Recursos humanos.

Respecto al equipo de trabajo que se encarga de la gerencia y ejecución de las actividades de la empresa se destaca:

- Sumak Mikuy S.C.C. está conformado por un recurso humano intercultural, dinámico y que ha ido adquiriendo experiencia en cada una de sus áreas, además es interesante recalcar que es un equipo que ha sabido integrarse y respetar la

dinámica de las comunidades indígenas que permite articular una relación de confianza con el pequeño productor proveedor de materia prima.

- El personal de Sumak Mikuy al frente de las áreas estratégicas tiene título de tercer nivel y tienen bajo su cargo, al personal que se encuentran en proceso de alcanzar un título universitario y en otro de los casos que cuentan con título de bachiller.
- Como se observa la falta de preparación experiencia del recurso humano hace que sea necesario contar con políticas y reglamentos definidos con el fin de mejorar la gestión y motivación del equipo.
- En Sumak Mikuy no se ha desarrollado un plan de talento humano debido a que sus recursos todavía son limitados.
- Una falencia que se detecto es la falta de perfiles calificados en las áreas de marketing y comercialización por lo que es prioritario para el cumplimiento de los objetivos del presente año, la implementación de una fuerza de ventas en cara al ingreso de nuestros productos al mercado nacional.
- En el área de procesamiento se ha planificado la implementación de BPM, por lo que es indispensable para la obtención del certificado de buenas prácticas de manufactura, contar con el personal de esta área se encuentre capacitado.
- Existe la necesidad de contratar un técnico en alimentos para el área de desarrollo de nuevos productos. Se provee contratar este técnico a partir del segundo año.

Tabla 2: Nómina de empleados

CARGO	NOMBRE	TÍTULO PROFESIONAL	AÑOS EN LA EMPRESA	HORARIO DE TRABAJO
Gerente	Verónica Acosta P.	Ingeniera Alimentos	en 5	Tiempo completo
Jefe de Planta	Isabel Tonguino B.	Ingeniera Agroindustrial	2	Tiempo completo
Jefe de Campo	David Vivero	Ingeniero Agrópecuario	2	Tiempo completo
Contadora	Rocío Vallejos	Contador Público Autorizado	2	Tiempo parcial
Asistente administrativo	Anita de la Cruz	Egresada Ingeniera Comercial	de 1	Tiempo parcial
Supervisor de planta	Carlos Farinango	Bachiller	4	Tiempo completo

Obrero	Héctor Guaján	Bachiller Agropecuario	4 me	Tiempo completo
---------------	---------------	---------------------------	------	--------------------

Fuente: Sumak MiKuy S.C.C.

Elaborado por: Sumak Mikuy S.C.C.

- No existe documentado los cargos ni el perfil de competencias para los mismos, sin embargo cada uno tiene un rol que es comprendido y aplicado. Esto ha llevado a generar conflictos sobre la responsabilidad del trabajo, el cumplimiento de los objetivos y falta de una línea base para la selección de personal adecuado.
- Actualmente se acogen a todas las leyes y reglamentos que existen en el país, sin embargo se encuentran en proceso de iniciar el desarrollo del reglamento interno y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.

2.2.6. Políticas y prácticas medio ambientales.

De manera documentada no existen políticas ni prácticas medio ambientales, sin embargo todas sus actividades se rigen bajo sus principios y ejes estratégicos que incluyen al medio ambiente.

Entre las prácticas podemos encontrar lo siguiente:

- Cumplen con la certificación orgánica que se encuentra implementada tanto para el área de producción como para la planta de procesamiento.
- Además con el manejo de desechos exigida por el Gobierno Municipal de Cotacachi, sobre reciclaje y desechos no degradables.
- Los desechos biodegradables son transformados en abono y son usados para el abono de los terrenos de los proveedores (productores)
- Además a través de una alianza con la empresa Pacari cumplen con los procedimientos de la certificación biodinámica

2.2.7. Política de Proveedores.

Los proveedores de la empresa tienen una singularidad, aparte de cumplir con su papel de productores de la materia prima, forman parte de la nómina de socios de la empresa la cual es de carácter asociativo. El papel de los mismo tiene especial énfasis por lo que se trabaja con instituciones de cooperación y aliados estratégicos para la mejora de su calidad de vida.

- La organización trabaja con 100 productores de las comunidades indígenas que poseen certificación orgánica de su producción, los mismos que reciben un precio justo por su materia prima y durante todo el año.
- Además la empresa capacita y brinda asistencia técnica para el mejoramiento de la productividad y gestiona proyectos que permita mejorar esta problemática, no se encuentra detallado en un plan pero es importante el trabajo que se realiza para beneficiar a los integrantes.
- Los productores que desean formar parte de la cartera de proveedores deben cumplir al menos tener un terreno apto para la certificación orgánica.
- Las políticas de pago son variables de acuerdo a flujo de caja aspecto que le preocupa mucho a los directivos que buscan como mejorar estas condiciones, el tiempo que se trata de establecer es un pago no mayor a 30 días.
- No existen políticas documentadas, se realiza de forma práctica.

2.2.8. Políticas de Gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento en la empresa no se encuentra gestionada por lo que se evidencia los siguientes hallazgos:

- No se cuenta con un plan de capacitación para el personal que mejore sus competencias o un plan de carrera a largo plazo de forma específica, se ha planificado que para el 2014 los trabajadores se capaciten en BPM y los productores en Certificación Orgánica.
- Un problema al que se enfrenta la empresa es la mano de obra poco calificada que existe en la zona, además justifica que actualmente la empresa al ser un proyecto que nació con \$6.000,00 dólares, como una iniciativa de comercialización de producto, el crecimiento ha sido sostenido pero lento por lo que el presupuesto también es limitado para contratar a perfiles con mayor formación.
- Una actividad importante a destacar es la gestión que se ha realizado en los últimos años y es el trabajo con un grupo de interés específico que son las alianzas con instituciones y empresas grandes y posicionadas en el mercado que han ayudado a financiar actividades para profesionalizar el recurso humano y mejorar los procesos.
- No se comparte de ninguna manera el conocimiento que se genera dentro de la empresa, ni el que se va adquiriendo a través de fuentes externas como capacitaciones, foros, ferias entre otros eventos.

2.2.9. Estrategia de Sostenibilidad.

La estrategia de sostenibilidad de la empresa se enmarca netamente a la sostenibilidad financiera por lo que es prioritario ampliar la visión de la misma hacia el aspecto ambiental y social.

- Como parte de la estrategia de sostenibilidad se encuentra el ingreso en el mercado nacional y mercado internacional de forma directa (actualmente se exporta a través de Pacari) del producto principal (uvilla deshidratada).
- Posicionar a Sumak Mikuy y lograr la introducción exitosa de sus productos en el mercado local (comunicar el valor agregado de los productos).
- Diversificación de productos y clientes.
- Alianzas estratégicas para incrementar la productividad de los socios proveedores.
- Implementación del área de comercialización.
- Implementación de una página web para dar a conocer la empresa y como herramienta para venta de productos.
- Rediseño de etiquetas y empaques para cada línea de producto. (frutas deshidratadas, granos, condimentos, plantas medicinales).
- Participación en ferias (CORPEI; PROECUADOR) para el posicionamiento de la marca Sumak Mikuy y sus productos.
- La estrategia que plantea la empresa no cuenta con un plan de sostenibilidad a largo plazo, sin embargo las metas se enmarcan en la sostenibilidad, económica, medioambiental y social.
- La gerencia se encuentra consciente que se debe mejorar la estrategia y enmarcarla en un plan.

Actualmente cuentan con proyectos que ayudan a esta estrategia como:

- Fortalecimiento de marca
- Implementación de BPM
- Almacén agrícola, mejora la competitividad de los productos y su rendimiento de la producción

- Desarrollo de nuevos productos
- Capacitación de productores en certificación orgánica

2.2.10. Indicadores sociales, ambientales y económicos.

Actualmente la empresa no cuenta con ningún sistema para medir indicadores de ninguna índole, sin embargo se ha identificado por parte de la gerencia la necesidad de contar con datos que respalden la gestión de la empresa, con el fin de mejorar sus relaciones con sus grupos de interés.

2.2.11. Procesos de Seguimiento, Evaluación y Toma de decisiones.

Se realizan los procesos de seguimiento y evaluación de manera empírica no se ajusta a ningún formato, lo que no permite la medición del impacto de los programas implementados y mucho menos los resultados, por parte de la gerencia se realizan informes anuales que son presentados a junta directiva.

La toma de decisiones es también de manera vertical tal como se mostro en el organigrama, donde el poder de decisión se centra en la presidencia y gerencia, haciendo partícipes a algunos miembros del personal interno en algunas ocasiones.

2.2.12. Estrategia de Comunicación.

En la actualidad la estrategia de comunicación es nula, cuentan con un apartado de la página web de UNOCAR que explica brevemente sobre la empresa, sin embargo la propuesta para este año es la creación de una página web e iniciar con el uso de herramientas de web 2.0. Además iniciar con el trabajo de generar una memoria de sostenibilidad para comunicar su gestión e indicadores.

2.2.13. Determinación de los grupos de interés.

Actualmente los grupos de interés identificados por la empresa se enmarcan en:

- Clientes que actualmente atienden: nacionales e internacionales
- Socios de la empresa: UNORCAC y Personas Naturales
- Proveedores, productores orgánicos
- Alianzas, instituciones y empresas
- Personal interno, trabajadores
- Gobierno

CAPITULO 4.

4. Propuesta.

4.1. Priorización de programas de RSE.

El cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial para Sumak Mikuy S.C.C. representa la gestión del impacto social, económico y medioambiental de la actividad como organización, por lo cual se plantea su actuar bajo cuatro valores clave:

- **Transparencia:** basado en la presentación abierta de la gestión de la empresa, de esta manera mantendrá contacto permanente con sus grupos de interés, para mostrar que está haciendo, cómo y por qué.
- **Comunicación:** se supone estar dispuesto a escuchar a quien nos pregunta y a responderle, manifestada a través de la implementación de canales de comunicación con los grupos de interés.
- **Coherencia:** exige asumir responsabilidades en todos los ámbitos: laboral, prácticas comerciales, contaminación, acción social, etc.
- **Rendición de Cuentas:** está dispuesta a dar a conocer datos objetivos y a permitir que se evalúen los impactos que genera tanto en su interior como en su entorno.

Además como motivaciones esenciales para la vida de la organización se describen las razones vitales que enmarcarán el desarrollo de los programas de RSE que se plantean en el presente plan.

- **La necesidad de confianza:** La confianza es una situación que resulta a partir de un juego de expectativas recíprocas y se constituye fundamentalmente con el respeto a las reglas y con la transparencia.
- **La demanda ética de responsabilidad de cualquier persona u organización de acuerdo con su poder.** Todo agente o actor que genere un impacto en la vida de otras personas habrá de responder acerca de dicho impacto.
- **La imposibilidad de eludir el nivel pos convencional.** Siendo aquella que se guía por los principios universales de justicia que van más allá del interés del agente y de las costumbres de la sociedad donde vive. Respetando los principios y derechos básicos como la libertad de asociación, libertad de expresión, respeto a la integridad física y psicológica, igualdad de género, derechos humanos, derecho al trabajo digno, respeto a la naturaleza y la cosmovisión, etc.
- **La voluntad de justicia y voluntad de las personas que trabajan en la organización, de los grupos de interés y la comunidad local.**

Sumak Mikuy S.C.C. actúa sobre una serie de áreas a través de las cuales se repercute para gestionar el impacto social, económico y ambiental, que genera la actividad empresarial. Estas áreas en las que se priorizarán los programas de RSE son:

- Buen gobierno y Transparencia
- Recursos humanos
- Medio ambiente
- Proveedores
- Gestión del conocimiento
- Sostenibilidad
- Indicadores Sociales, Económicos y Ambientales
- Comunicación

En los siguientes apartados se describen las distintas áreas en las que se incidirá con los parámetros de Responsabilidad Social Empresarial, y se desarrolla un conjunto de medidas y acciones encaminadas a la concientización y alineación de la empresa hacia los instrumentos de RSE creadores de valor.

4.2. Estructuración del Plan de Responsabilidad Social de Sumak Mikuy S.C.C.

4.2.3. Introducción.

El presente Plan tiene como objetivo concretar y definir la estrategia de Sumak Mikuy S.C.C. respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, como también expresar el compromiso con los grupos de interés: clientes, proveedores, aliados estratégicos, gobierno, equipo de trabajo, competidores, otros, en pro de mejorar la estrategia de la empresa con total responsabilidad económica, social y ambiental.

Para Sumak Mikuy S.C.C. contar con el Plan de Responsabilidad Social no es sólo dar cumplimiento con la legislación actual que rige al país, en los ámbitos sociales, económicos y ambientales; sino una decisión voluntaria de la Junta Directiva de Socios y la gerencia de asumir compromisos que vayan más allá, y que aporte a conservar un mundo digno para futuras generaciones, además de comprometer a ir expandiendo esta cultura hacia sus grupos de interés.

También desea aportar valor a Sumak Mikuy S.C.C., en términos de sostenibilidad, unión con los grupos de interés, el mismo guarda coherencia con la misión, visión y ejes estratégicos, y, sin duda, se haga un mayor esfuerzo para que paulatinamente mejore y posicione la buena imagen y reputación que ha construido la empresa ante la sociedad. De esta manera el presente Plan, se aplica de forma transversal a toda la organización, y responde a la voluntad de disponer de un plan que recoja los compromisos en el ámbito de la responsabilidad social.

Para la acertada gestión de este compromiso voluntario se manifiesta en dos pilares estratégicos:

1. Aplicar en la organización, funcionamiento y procesos de Sumak Mikuy S.C.C. los principios de responsabilidad social dictados y reconocidos a nivel internacional: en el buen gobierno corporativo, la transparencia, la política de recursos humanos, de proveedores, la gestión del conocimiento, la comunicación y sostenibilidad.
2. Apoyar, divulgar y sensibilizar a los grupos de interés y a la sociedad en general sobre la responsabilidad social, su importancia e impacto en el mundo para construir espacio digno para vivir y compartir a las futuras generaciones.

Para la estructuración del Plan de Responsabilidad Social de Sumak Mikuy S.C.C. se ha tenido en cuenta la metodología establecida por organismos de reconocimiento internacional y consolidado en los principios del Pacto Global, así como los indicadores en el Global Reporting Initiative y la Norma ISO 26000, que servirán como base dando las directrices

para la estructuración, además se usarán métodos que se encuentren a la vanguardia en relación al buen gobierno corporativo, recursos humanos, ambientales, económicos, sociales y de comunicación.

El presente Plan de Responsabilidad Social forma parte de un proceso de transformación de la empresa hacia el progreso al que se encuentra sujeto, en pro de mejorar día a día sus relaciones con sus grupos de interés, con el fin de alcanzar la sostenibilidad social, ambiental y económica.

4.2.4. La empresa Sumak Mikuy S.C.C.

Microempresa agroindustrial comunitaria, legalmente constituida en el 2007. El objetivo es rescatar y conservar los cultivos nativos agro biodiversos de la zona andina de Cotacachi, con el fin de fortalecer la soberanía alimentaria y la economía familiar campesina.

4.2.4.1. Los Inicios.

SUMAK MIKUY S.C.C. Constituye uno de los nueve proyectos de desarrollo micro empresarial de la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi, UNORCAC, la cual agrupa a 45 comunidades dentro del área andina del cantón y es la principal accionista de la microempresa.

Es parte de la UNORCAC, organización de segundo grado que en los años 70 se conformó con el fin de erradicar el analfabetismo y la discriminación hacia indígenas de la zona andina del cantón. En el trabajo de 36 años, la UNORCAC, generó cuatro áreas de trabajo, enmarcados en las vivencias y la interrelación de las comunidades y la Pachamama.

4.2.4.2. Oferta de productos.

Rescate y la conservación de cultivos nativos andinos tradicionales y sus saberes locales en las comunidades indígenas de Cotacachi

La agro-empresa comunitaria Sumak Mikuy trabaja con principios del comercio justo y de la agricultura orgánica. Sumak Mikuy se dedica al procesamiento de cultivos para convertirlos en productos deshidratados como:

- Uvilla deshidratada en diferentes presentaciones
- Mora deshidratada
- Tomate de árbol deshidratado
- Ají deshidratado
- Mortiño deshidratado etc.

Mediante el proceso de transformación (deshidratado, se trata de extraer solamente el agua mediante calor suave que no altera los nutrientes.) se da un valor agregado al producto final para la comercialización a un precio justo.

Gráfico 2. Productos de Sumak



Fuente: Sumak Mikuy S.C.C.

Elaborador por: Elaboración propia

4.2.4.3. Misión.

Microempresa comunitaria autosustentable perteneciente a las comunidades indígenas de Cotacachi que rescata y conserva los cultivos nativos de la zona andina, busca ser líder en la producción, transformación y comercialización de cultivos nativos de calidad, dirigidos al mercado interno y externo a través del uso de tecnología adecuada, que permita obtener productos de calidad, manteniendo los conocimientos ancestrales para mejorar la calidad de vida de los miembros de las comunidades indígenas.

4.2.4.4. Visión.

Consolidar la agroindustria incrementando la productividad, posicionando la marca SUMAK MIKUY por medio de sus productos de alta calidad, y constituyendo la red de productores de cultivos nativos del valle interandino de Cotacachi, con capacidad de negociación, constituidas alianzas estratégicas con instituciones de apoyo y/o empresas que faciliten el acceso a servicios y a mercados.

4.2.4.5. Ejes principales.

Los principales ejes en los que se enmarca el actuar de la empresa se definen en:

Medio ambiente

1. Protege, cuida y respeta a la Pachamama centro del universo para la cosmovisión indígena, a través de la agricultura orgánica y biodinámica.

Agro biodiversidad

2. Recuperación de prácticas ancestrales y culturales de conservación de suelos y semillas.

Agroindustria

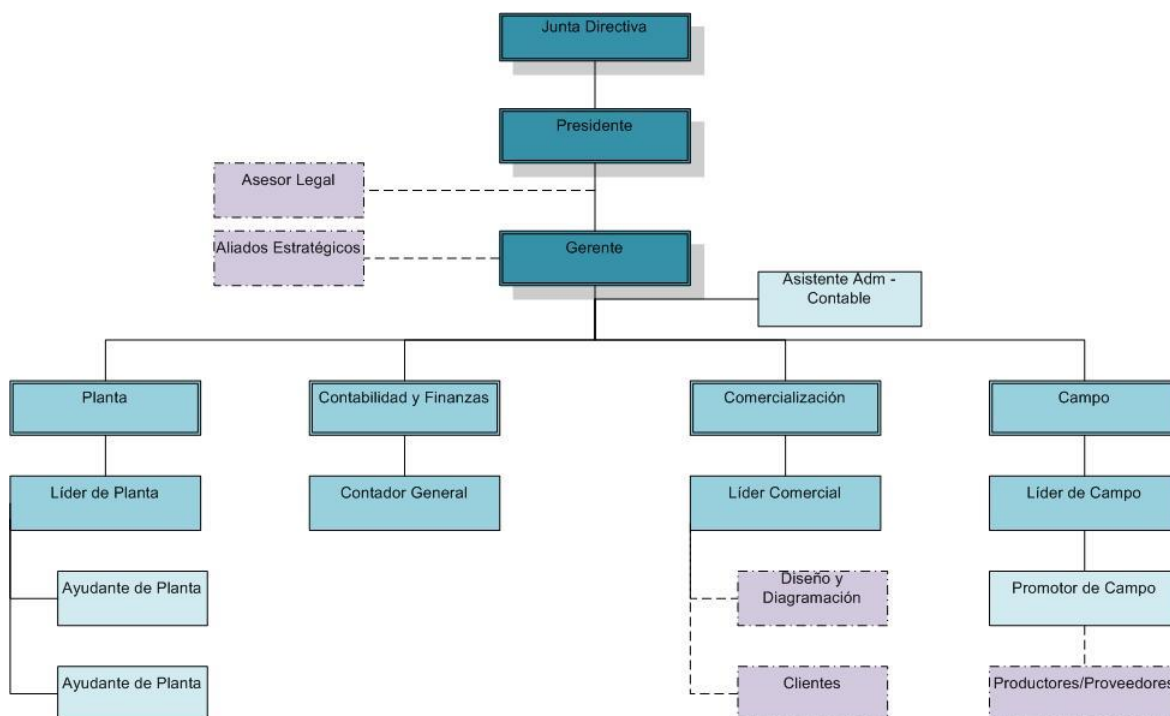
3. Añade valor agregado a los cultivos nativos desarrollando productos de alta calidad para el mercado nacional y extranjero.

Desarrollo comunitario

4. Forma parte de la red pequeños agricultores miembros de las comunidades indígenas. Apoyamos con asistencia técnica en el manejo óptimo de los costos y la productividad para mejorar los ingresos de las familias involucradas.

4.2.4.6. Nuevo organigrama Sumak Mikuy S.C.C.

Gráfico No 3: Nuevo organigrama de Sumak Mukuy S.C.C.



Fuente: Sumak Mikuy S.C.C.

Elaborado por: Elaboración propia

4.3. Buen Gobierno y Transparencia.

4.3.3. Conceptos y Definiciones clave.

Gobierno Corporativo: (Banco de Desarrollo de América Latina CAF) Según, en su cartilla “Gobierno corporativo: lo que todo empresario debe saber”, define al Gobierno corporativo como “se puede entender al gobierno corporativo de una empresa como el conjunto de prácticas, expresadas formalmente o no, que gobiernan las relaciones entre los participantes de una empresa, principalmente entre los que administran (la gerencia) y los que invierten recursos en la misma (los dueños y los que prestan dinero en general)”.

Gobernanza: (International Standardization Organization, 2009) en su Norma ISO 26000 define “La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

Transparencia: (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo , 2010), el comité de Transparencia de la OECD- Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo- la definió como “el proceso por el cual la información de las condiciones existentes permite ser accesada para la toma de decisiones y acciones, de manera visible y entendible.”

Ética: (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, 2012) en su Guía para la elaborar un código de ética, define “La ética es la disciplina que busca fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad”.

4.3.4. Introducción.

El Buen Gobierno para Sumak Mikuy S.C.C. pertenece a las leyes, reglamentos, normas y prácticas que son los pilares del actuar de la empresa, y que van encaminados a la acertada gestión de la toma de decisiones, para lo cual se pretende contar con la participación activa de sus grupos de interés, en todo el proceso.

Las principales características del buen gobierno se basan en el consenso, la participación activa de los grupos de interés, la responsabilidad, la eficiencia, la transparencia y el íntegro cumplimiento de la ley. Por la estructura organizacional de Sumak Mikuy S.C.C. y el cumplimiento de su misión y visión, la participación de los productores (proveedores) y aliados estratégicos (en algunos casos clientes) representa un componente clave en la RSE.

La transparencia como principio en el cual se enmarca el actuar de la empresa pone a disposición de los grupos de interés la información de primera fuente autorizada por la junta directiva, el presidente y la gerencia, comprensible sobre las políticas, sistemas de gestión, modelos de negocio y resultados de indicadores sociales, económicos y ambientales; a través de la comunicación abierta y retroalimentación.

4.3.5. Plan de Buen Gobierno y Transparencia.

Sumak Micuy contará con un sistema de buen gobierno corporativo compuesto por la Junta General de Socios, la Presidencia y Gerencia que vela por el cumplimiento adecuado de los principios, este sistema cuenta con diversos procesos específicos para los distintos aspectos del Buen Gobierno y la Transparencia.

De los cuales se detallan a continuación:

- La constitución de la República de Ecuador
- Código Laboral
- Ley de seguridad Social
- Código de la Producción
- Estatutos madre;
- Ley de transparencia de la información
- Informes mensuales y anuales de gestión y alcance de metas
- Informes financieros

4.3.6. Componentes estratégicos de intervención en Buen Gobierno y Transparencia.

Las áreas de intervención en Buen Gobierno y Transparencia y son las siguientes:

4.3.6.1. Código de Buen Gobierno Corporativo.

El desarrollo del código de buen gobierno corporativo se enmarcará bajo los siguientes parámetros:

1. Introducción
2. Buen Gobierno Corporativo
 - a. Conceptos, funciones, definiciones y principios
3. Principios y medidas relacionadas con los asociados
 - a. El asociado
 - b. El asociado como grupo de interés
 - c. Derechos y obligaciones

- d. Acceso a la información y confidencialidad
- e. Memorias
- 4. Órganos de Dirección, Administración y Gestión
 - a. Junta General de Socios (JGS)
 - b. Reglamento de funcionamiento JGS
 - c. Deberes y Atribuciones
 - d. Presidente
 - e. Deberes y facultades
 - f. Gerente
 - g. Funciones y Atribuciones
- 5. Órganos de Control
 - a. Órganos de Control
 - b. Administración del control interno y externo
 - c. Administración integral de riesgos
 - d. Auditorías internas y externas
 - e. Intervención de los grupos de interés
- 6. Normas de conducta
 - a. Código de ética
 - b. Conflictos de Interés
 - c. Resolución de conflictos
- 7. Normas generales de Proveedores
 - a. Proveedor
 - b. Política de proveedores
 - c. Calificación, proceso críticos
 - d. Programas proveedores
 - e. Supervisión y control de proveedores
 - f. Relación con proveedores
- 8. Requerimientos y Publicación de Información
 - a. Requerimientos de Información
 - b. Información que se debe publicar y rendición de cuentas
 - c. Mecanismos de publicidad y rendición de cuentas
- 9. Responsabilidad Social Empresarial
 - a. Principios de RSE
 - b. Resultados de la RSE
- 10. Prohibiciones y Sanciones
 - a. Principios y medidas de cumplimiento

- b. Prohibiciones
- c. Reclamos y Notificaciones de reforma

4.3.6.2. Código de Ética.

El desarrollo del código de ética de Sumak Mikuy S.C.C. se enmarcará bajo los siguientes parámetros:

1. Relaciones de poder y de respeto en la empresa: el activo más importante de la empresa es el relacional.
 - a. Buen ambiente laboral: buen ambiente físico, buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, bienestar familiar y social de los colaboradores
 - b. Eficiencia de Sistemas y Procesos de trabajo
 - c. Participación activa de los colaboradores
 - d. Comunicación
 - e. Trabajo en equipo
 - f. Sistema de incentivos
2. Relación con los clientes y los proveedores. Publicidad Responsable
 - a. El proveedor y el cliente como socio estratégico
 - b. La relación con el cliente y el proveedor
 - c. El mercado y la empresa
 - d. La competencia y los nuevos competidores
 - e. La competitividad
3. Cumplimiento de las leyes y relación con instituciones oficiales
 - a. Regulaciones y políticas
 - b. La relación con el gobierno y líderes políticos
 - c. El lobbying
 - d. Contratos con las instituciones públicas
4. Acciones de apoyo a la comunidad
 - a. Objetivos comunes
 - b. Grupos de Interés
 - c. Acciones con los grupos de interés
5. Responsabilidad Ambiental
 - a. Impactos medioambientales
 - b. Planes y programas

Secciones

1. Confidencialidad
2. Conflictos de interés
3. Conducta interna
4. Cumplimiento de leyes y reglamentaciones locales
5. Favores comerciales7regalos7entretenimiento
6. Contratación de familiares
7. Sobornos
8. Información de terceros
9. Declaraciones
10. Seguridad / higiene / lugar de trabajo
11. Política / religión

Pasos para la elaboración

1. Decisión de la Junta General de Socios
2. A quien aplica
3. Conformación de un equipo de administración del código
4. Sensibilización y participación en la construcción
 - a. Revisión de misión, visión y ejes de trabajo
 - b. Valores que sustenta la estrategia de negocios de la organización
 - c. Agrupación de valores
5. Recopilación de insumos y redacción provisoria
6. Consultas multisectoriales y peritos
7. Implantación
 - a. Aprobación
 - b. Difusión inicial
 - c. Comunicación externa
 - d. Mecanismos para fomentar y controlar el cumplimiento del código
 - e. Mecanismos de revisión y actualización

4.3.6.3. Política y gestión de calidad.

Desarrollar la política y el sistema de gestión bajo los parámetros de una norma de calidad aceptada y la implementación progresiva de los criterios de calidad a cada una de las áreas que componen la empresa.

4.3.6.4. Levantamiento de procesos y procedimientos.

Para dar cumplimiento con el levantamiento de procesos y procedimientos Sumak Mikuy llevará adelante las siguientes actividades clave:

1. Preparación de requisitos de acuerdo a la metodología de la norma ISO 9001 – 2008
 - a. Revisión estructura orgánica
 - b. Identificación de procesos y cadena de valor
 - c. Elaboración de la reglamentación interna
2. Documentación del sistema de gestión de calidad
 - a. Elaboración de la política de calidad
 - b. Elaboración del Manual de calidad
 - c. Levantamiento de procesos identificados
 - d. Documentación de procesos por área
 - e. Validación de procesos
 - f. Retroalimentación de procesos
 - g. Procesos definitivos
3. Implementación
 - a. Uso de procedimientos por área
 - b. Seguimiento de uso de procesos
 - c. Evaluación de impacto

4.3.6.5. Implementación y certificación de BPM.

Para dar cumplimiento con el levantamiento de procesos y procedimientos Sumak Mikuy llevará adelante las siguientes actividades:

1. Preparación de requisitos de acuerdo a la metodología de Buenas prácticas de Manufactura.
 - a. Revisión estructura orgánica
 - b. Identificación de procesos y cadena de valor
 - c. Marco regulatorio
2. Capacitación y adiestramiento del personal de BPM
3. Documentación del sistema de BPM
 - a. Instalaciones
 - b. Medidas higiénicas
 - c. Los equipos y utensilios
 - d. El personal

- e. La materia prima
- f. Operaciones
- 4. Auditoria previas de verificación
 - a. Verificaciones de procedimientos
 - b. Evaluación de eficiencia y eficacia
- 5. Auditorias de certificación
 - a. Implantación de acciones correctivas
- 6. Certificación

4.3.6.6. Comunicación.

Divulgación en medios de comunicación y web 2.0 internos y externos de la gestión y cumplimiento de los indicadores del Plan de Responsabilidad

1. Desarrollo de canales de comunicación con los grupos de interés
 - a. Identificación de canales por grupo de interés
 - b. Selección de canales
2. Desarrollo de instrumentos de comunicación
 - a. Selección de instrumentos
 - b. Desarrollo de instrumentos
 - c. Gestión de instrumentos
3. Socialización interna y externa de la misión, visión, objetivos y plan de responsabilidad social.
 - a. Preparación de talleres con los grupos de interés
 - b. Desarrollo de talleres
 - c. Sistematización de resultados
 - d. Proceso de mejora
 - e. Proceso de adaptación a la cultura empresarial

4.3.6.7. Finanzas.

Mecanismos internos de control, declaración de obligaciones tributarias, laborales y sociales. Y solicitar una auditoría de cuentas externas.

1. Mecanismos de control: estos mecanismos estarán sujetos a la legislación ecuatoriana.
 - a. Declaraciones mensuales de IVA
 - b. Declaración anual de Renta

- c. Envío de anexos al SRI
- d. Pago de obligaciones laborales y sociales mensuales
- e. Informe mensual de cuentas
- f. Cierre de mes
- g. Informe de inversiones, gastos y flujo de efectivo
- h. Recuperación de cartera
- i. Proyecciones mensuales y anuales
- j. Estados y análisis financiero semestral y anual
- k. Resultados transparentados en la memoria de sostenibilidad

4.4. Recursos humanos.

4.4.3. Conceptos y definiciones clave.

Administración de Recursos Humanos: (Chiavenato, 2009), la administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito.

Puesto: (Chiavenato, 2009), constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y diferencian de los demás puestos.

Diseño de puestos: (Chiavenato, 2009), es la organización de las tareas y las actividades repetitivas de un puesto y las calificaciones que necesita el ocupante, así como su posición en la organización de trabajo como un todo.

Evaluación del desempeño: (Chiavenato, 2009), es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con las que tienen relaciones de trabajo y que proporcionan datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua.

Capacitación: (Chiavenato I. , 2004), es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistémica y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente.

Higiene laboral: (Chiavenato I. , 2009), se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas.

Igualdad de género: (International Standardization Organization, 2009), en su Norma ISO 26000 define a la igualdad de género como: trato equitativo para mujeres y hombres, de acuerdo a sus respectivas necesidades e intereses.

4.4.4. Introducción.

Para Sumak Mikuy estará compuesto por las políticas, códigos, reglamentos y procesos internos correspondientes al equipo de trabajo remunerado (en relación de dependencia y a los recursos humanos asignados como contraparte de programas o proyectos de aliados estratégicos) para que puedan desarrollar con éxito las actividades asignadas, en un entorno saludable, con igualdad de oportunidades, fomento del involucramiento familiar, y orientado al desarrollo permanente de seres humanos satisfechos, además que propenda el diálogo.

4.4.5. Plan de Recursos Humanos.

El personal remunerado cuenta con un modelo centralizado en la organización tanto el personal que forma parte de la organización en relación de dependencia, como el talento que es asignado como contraparte de programas o proyectos de aliados estratégicos

No obstante, las políticas de Recursos Humanos vinculadas a la responsabilidad social de se recogen:

- La misión de Sumak Micuy
- La constitución, y
- El código laboral
- Ley de Seguridad Social
- Contratos y-o convenios macro con aliados estratégicos

4.4.6. Componentes estratégicos de intervención en RRHH.

Las áreas de actuación e iniciativas en relación a los Recursos Humanos, son las siguientes:

4.4.6.1. Políticas de Recursos Humanos.

Inscripción de reglamentos establecidos bajo el código laboral, definición del tipo de contratos y procedimiento de contratación y desarrollo profesional.

4.4.6.2. Reglamento interno.

El reglamento interno será el instrumento que regulara el actuar de la empresa y los trabajadores para lo cual se cumplirá con lo que exige la legislación ecuatoriana, dicho reglamento contendrá como mínimo los siguientes apartados:

1. Objeto social de la organización y objetivo del reglamento
 - a. Objeto general
 - b. Objeto del reglamento
2. Vigencia, Conocimiento, Difusión, alcance y ámbito de aplicación
 - a. Vigencia
 - b. Conocimiento y difusión
 - c. Órdenes legítimas
 - d. Ámbito de aplicación
3. Del representante legal
 - a. Representante legal
 - b. Comunicación
4. De los trabajadores, selección y contratación de personal
 - a. Consideración de empleados o trabajadores
 - b. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores
 - c. Suscripción del contrato
 - d. Relación con trabajadores de la empresa
 - e. Recepción y descargue de responsabilidad
5. De los contratos
 - a. Contrato escrito
 - b. Periodo de prueba
 - c. Tipos de contrato
6. Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia
 - a. Jornada de trabajo
 - b. Horarios especiales
 - c. Registro de asistencia
 - d. Ausencia con permiso
 - e. Ausencia por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado
 - f. Sanciones por ausencia
 - g. Prohibición de ausentarse sin previo permiso
 - h. Hora de inicio de funciones

- i. Alteraciones al registro de asistencia
 - j. Consideraciones de trabajos suplementarios
 - k. No se consideran trabajos suplementarios
 - l. Sistema de registro de asistencia
 - m. Omisión de registro
 - n. Control de asistencia
 - o. Cambios en la asistencia
7. De las vacaciones, licencias, faltas, permisos y justificaciones de las vacaciones
- a. vacaciones
 - i. Tiempo de vacaciones
 - ii. Aprobación de solicitudes de vacaciones
 - iii. Requisitos para gozar de vacaciones
 - b. Licencias
 - i. Licencias válidas
 - ii. Justificación
 - c. Permisos
 - i. Consideración de permiso
8. De la remuneración y periodos de pago
- a. Fijación de remuneraciones
 - b. Remuneración mensual
 - c. Descuentos
 - d. Liquidación
 - e. Beneficios voluntarios u ocasionales
9. Índices mínimos de eficiencia
- a. Cumplimiento de la labor
 - b. Precautelación del trabajo
10. De las becas, cursos, seminarios, eventos de capacitación y entrenamiento en general
- a. Plan anual de capacitación
11. Traslados y Gastos de viaje
- a. Reembolsos
 - b. Gastos que no sean consecuencia del desempeño
 - c. Traslado temporal
12. Lugar libre de acoso
- a. Lugar libre de acoso
 - b. Prohibición de cualquier tipo de acoso sexual

- c. Aviso de acoso
- d. Tratamiento de reclamo
- e. Comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo
- 13. Obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador
 - a. De las obligaciones
 - b. De los derechos
 - c. De las prohibiciones
- 14. de las personas que manejan recursos económicos de la empresa
 - a. Trabajadores a cargo de activos de la empresa
 - b. Obligación de sujetarse a fiscalizaciones
- 15. Del régimen disciplinario
 - a. Sanciones
 - b. Inasistencia o atraso injustificado
 - c. Gravedad de las faltas y sanciones
 - d. De las sanciones pecuniarias – multas
 - e. De las faltas en general
 - f. De las faltas leves
 - g. De las faltas graves
- 16. De la cesación de funciones o terminación de contratos
 - a. Cesación definitiva
 - b. Causas
- 17. Obligaciones y Prohibiciones para la empresa
 - a. Obligaciones
- 18. Seguridad e higiene
 - a. Transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene
- 19. Disposiciones generales

4.4.6.3. Evaluación de desempeño.

La evaluación se llevará a delante bajo el método Evaluación participativa por objetivos, destacando la participación activa del empleado y el gerente, la frecuencia de evaluación se realizara con un periodo de tiempo anual; y se considerará los siguientes criterios mínimos:

1. Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos
2. Comportamientos
3. Metas y resultados

El proceso base para la evaluación será:

1. Desarrollo del formulario de objetivos consensuados

2. Compromiso personal para alcanzar los objetivos que se formularon en conjunto
3. Aceptación del gerente respecto de la asignación de recursos y los medios necesarios para alcanzar los objetivos
4. El desempeño
5. Monitoreo constante de los resultados y su comparación con los objetivos
6. Realimentación intensiva y la evaluación continua conjunta

4.4.6.4. Plan de Capacitación.

Para el diseño de la capacitación se tomará en consideración las siguientes etapas:

1. Diagnóstico: inventario de necesidades
 - a. Objetivos de la organización
 - b. Competencias necesarias
 - c. Problemas de producción
 - d. Problemas de personal
 - e. Resultados de la evaluación del desempeño
2. Diseño: preparación del plan
 - a. A quien capacitar
 - b. Como capacitar
 - c. En que capacitar
 - d. Donde capacitar
 - e. Cuando capacitar
3. Implantación: ejecución y dirección del plan
 - a. Conducción y aplicación del plan por medio de
 - i. Gerente de línea
 - ii. Asesoría de recursos humanos
 - iii. Por ambos
 - iv. Por terceros
4. Evaluación: resultados obtenidos
 - a. Monitoreo del proceso
 - b. Evaluación y medición de resultados
 - c. Comparación de la situación actual con la anterior
 - d. Análisis de costo/beneficio

4.4.6.5. Higiene, salud y calidad de vida.

El programa se ceñirá al siguiente esquema

1. Entorno físico de trabajo

- a. Iluminación
 - b. Ventilación
 - c. Temperatura
 - d. Ruidos
 - e. Comodidad
2. Entorno psicológico del trabajo
- a. Relaciones humanas agradables
 - b. Tipo de actividad agradable y motivadora
 - c. Estilo de administración democrático y participativo
 - d. Eliminación de posibles fuentes de estrés
 - e. Entrega personal y emocional
3. Aplicación de principios ergonómicos
- a. Maquinas y equipos adecuados para las características humanas
 - b. Mesas e instalaciones adecuadas al tamaño de las personas
 - c. Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano
4. Salud ocupacional
- a. Generación de un ambiente saludable

4.4.6.6. *Análisis y descripción de puestos.*

El cual estará basado en el modelo de contingencias, donde se considera tres variables: las personas, la tarea y la estructura de la organización.

Procedimientos generales del análisis y descripción de puestos:

1. Elaborar información Preliminar sobre el puesto
 - a. Verificar los documentos existentes para elaborar una visión del puesto: su misión, las principales obligaciones o las funciones que norman el trabajo.
 - b. Preparar una lista preliminar de las obligaciones, que servirá de referencia para efectuar la entrevista.
 - c. Anotar los puntos principales que quedan oscuros o ambiguos o que requieren de mayor aclaración
2. Efectuar las entrevistas
 - a. Encontrar al ocupante capaz de proporcionar una visión global del puesto y sus principales obligaciones como un supervisor o un trabajador experimentado.
 - b. El ocupante del puesto debe ser un trabajador típico que conoce la posición

- c. Los entrevistados deben tener experiencia o ser responsables por el trabajo realizado.
3. Consolidar la información sobre el puesto
 - a. Juntar toda la información obtenida sobre distintas fuentes en una descripción completa y congruente del puesto.
 - b. Un ocupante experimentado del puesto debe ser un recurso accesible para el analista de puestos durante la fase de consolidación.
 - c. Revisar si todos los puntos de la lista inicial y preliminar de las obligaciones y las preguntas fueron respondidos y confirmados.
 4. Verificar la descripción del puesto
 - a. La fase de verificación de debe efectuar en una situación de grupo. Se deben entregar copias escritas de la descripción del puesto al supervisor y a los ocupantes del puesto.
 - b. La finalidad es verificar si la descripción es exacta y está completa.
 - c. El analista debe anotar omisiones, ambigüedades y aclaraciones.
 - d.

4.4.6.7. Género e Igualdad de Oportunidades.

Mujeres en plantilla, mujeres en cargos directivos, contratación de personas con discapacidad y de diversidad en la plantilla.

- Revisión de la nómina de la empresa y de los beneficiarios de los proyectos.
- Equiparar la nómina.
- Crear oportunidades para mujeres y personas con capacidades especiales.
- Incorporar al equipo de trabajo paulatinamente.

4.4.6.8. Política de quejas en RRHH.

Formalizar un canal de comunicación para receptar las quejas a través de un buzón de sugerencias donde se garantice la confidencialidad.

Como parte de un sistema de gestión de calidad, es prioritario que la empresa cuenta con una política de quejas tanto al interno como al externo de la empresa para lo cual la empresa cumplirá con lo siguiente:

- Implementación de un buzón de sugerencias para ser usado por el personal o visitantes de la empresa.
- Cada semana la gerencia revisará si existe alguna queja y dará trámite a una solución y respuesta a la misma.

- Se realizará un análisis si la queja es repetitiva y se tomarán las acciones preventivas o correctivas del caso.

4.5. Medio ambiente.

4.5.3. Conceptos y definiciones clave.

Medio ambiente: (International Standardization Organization, 2009), en la Norma ISO 26000 define al Medioambiente como: entorno natural en el cual opera una organización, incluyendo el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, personas y sus interrelaciones.

NOTA: Entorno, en este contexto, abarca desde el interior de una organización al sistema global.

Desarrollo sostenible: (International Standardization Organization, 2009) la Norma ISO 26000 define desarrollo sostenible como: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. NOTA: El desarrollo sostenible se refiere a la integración de objetivos de elevada calidad de vida, salud y prosperidad con justicia social y manteniendo la capacidad de la tierra para mantener la vida en toda su diversidad. Estos objetivos sociales, económicos y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.

Agricultura orgánica: (Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, 2012), define a la agricultura orgánica como el sistema holístico de gestión de la producción que fomenta y mejora la salud del agro sistema, y en particular la biodiversidad, los ciclos biológicos, y la actividad biológica del suelo, basada en normas y principios específicos de producción. Hace hincapié en el empleo de prácticas de gestión prefiriéndolas respecto al empleo de insumos externos a la finca, teniendo en cuenta que las condiciones regionales requerirán sistemas adaptados localmente. Esto se consigue empleando, siempre que sea posible, métodos culturales, biológicos y mecánicos, en contraposición al uso de materiales sintéticos, para cumplir cada función específica dentro del sistema.

Cadena de producción orgánica: (Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, 2012), Procesos de producción, transformación, empaque, etiquetado, almacenamiento, transporte, comercialización, exportación e importación,

incluido el expendio de productos orgánicos y excluida la restauración de productos orgánicos.

Certificado orgánico: (Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, 2012), documento otorgado por la agencia certificadora al operador, donde se declara que se han inspeccionado los procesos, indicando que cumple con los aspectos normativos en materia de producción orgánica, contenidos en el presente instructivo. Se indica periodo de transición o certificado en firme.

Plan de manejo orgánico: (Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, 2012), Planificación y descripción de las actividades a desarrollar en una unidad de producción agropecuaria, que permite la utilización de los recursos naturales de forma integrada y sostenible, con el objetivo de transformar y mantener la unidad productiva como orgánica. Incluye todas las actividades, personas o entes, tiempos, sitios e insumes dentro de cualquier fase del proceso orgánico.

4.5.4. Introducción.

Para Sumak Mikuy está comprendido por todas aquellas políticas, programas y proyectos que buscan minimizar o eliminar el impacto de las actividades de la organización en su entorno, de esta manera apoyar en la conservación del medio ambiente y recuperación del mismo. Implica la reducción del consumo de materiales y fuentes de energía, la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero o que tengan otros efectos nocivos sobre la salud humana o el entorno, la disminución de vertidos o residuos y la preservación de la biodiversidad.

Sumak Mikuy pone especial énfasis en la conservación de un entorno natural, pues forma parte de su cultura organizacional la conservar un hogar digno para vivir, guardando costumbres y tradiciones de los pueblos indígenas de Cotacachi.

4.5.5. Plan de Medio Ambiente.

Se dispone de iniciativas que se alinean al cuidado y mantención del medio ambiente, creando conciencia en todos los grupos de interés. Se inicia con la misión que ampara a la actividad empresarial, donde se busca la sostenibilidad ambiental, con un total respeto hacia la naturaleza. Se incorporan de forma transversal a toda la gestión de la empresa variables ambientales en cada una de las áreas que se desarrollan en la empresa. Se encuentra amparado bajo:

- Estatutos madre

- Misión y principios y ejes empresariales

4.5.6. Componentes estratégicos de intervención en Medio Ambiente.

Las intervenciones e iniciativas que se desarrollarán en relación al medio ambiente son:

4.5.6.1. Plan de manejo orgánico para el campo y la planta.

(Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, 2012), Este plan debe ser actualizado anualmente o en base a los cambios del sistema de producción, e incluirá:

1. Una descripción de prácticas y procedimientos a realizarse y mantenerse, incluyendo la frecuencia con la que se llevará a cabo.
 - a. Una lista de cada sustancia a ser utilizada como un insumo para producción o manejo, indicando su composición, fuente, localización (es) donde se usará, y la documentación de disponibilidad comercial, tal como sea pertinente.
 - b. Una descripción de las prácticas de la observación continua y de los procedimientos que se realizarán y se mantendrán, incluyendo la frecuencia con la cual se desempeñarán, para verificar que el plan se ha implementado efectivamente.
 - c. Una descripción del sistema de mantenimiento de registros implantando para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 7.
 - d. Una descripción de las medidas preventivas establecidas para evitar la mezcla de productos orgánicos y no orgánicos en una unidad de producción con producción paralela, producción mixta o con riesgos de contaminación por deriva, y prevenir el contacto de la operación y/o del producto con sustancias prohibidas; y
 - e. Información adicional considerada necesaria por el organismo de certificación en base al presente instructivo.

En el caso de la planta de producción deberá poner énfasis en los capítulos IV Procesamiento, transporte, almacenamiento de productos orgánicos y V etiquetado de productos orgánicos.

4.5.6.2. Reducción del uso de papel, energía y agua; y conciencia de reciclaje.

Se llevarán a cabo varias actividades y programas como:

1. Construcción de una política y programa de uso de cero papeles.
2. Programa para ahorro de energía y agua en la oficina.
3. Desarrollo de la conciencia de reciclaje a través del uso de basureros debidamente identificados.

4. Incorporación de perfiles con conciencia medioambiental: en el proceso de selección de un nuevo perfil se priorizará a las personas que cuenten con el requisito de conciencia medioambiental.

4.6. Política de Proveedores.

4.6.1. Conceptos y definiciones clave.

Proveedor: (International Standardization Organization, 2009), en su norma ISO 9000 define al proveedor como la organización o persona que proporciona un producto (servicio)

Cadena de valor: (International Standardization Organization, 2009), en su norma ISO 26000 define a la cadena de valor como la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios.

4.6.2. Introducción.

Para Sumak Mikuy S.C.C. el grupo de interés de proveedores es la piedra angular de su actividad, es quienes forman parte del Gobierno Corporativo además de ser los productores que con su sabiduría ancestral y la mezcla de la modernidad hacen de esta actividad cada vez una actividad más enriquecedora. Además de alinear su misión a la mejora de las condiciones de vida de los productores, fomentando un modelo de negocio que favorece de forma equitativa a toda la cadena de valor. Ofrece oportunidades de empleo, fomenta la agricultura en base a tradiciones ancestrales y a la cosmovisión indígena de grupos étnicos de quintiles considerados entre pobreza y extrema pobreza.

Es inclusivo lo que permite ampliar la red de proveedor brindándoles igualdad de oportunidades, socializar el conocimiento a través de asesoría y asistencia técnica programada en agricultura orgánica y biodinámica. Y dando cumplimiento con las obligaciones de pago de acuerdo a los plazos pactados, además buscando estrategias para tender a la disminución del plazo de pago.

4.6.3. Plan de Proveedores.

Sumak Mikuy cuenta con requisitos mínimos para la inserción de productores a la red de proveedores, esta es una medida que permite mantener la certificación orgánica, el aseguramiento de la calidad de las materias primas, y por ende la calidad del producto final que se entrega a los consumidores. El plan de proveedores se encuentra amparado bajo:

- Gobierno Corporativo

- Misión
- Ejes estratégicos

4.6.4. Componentes estratégicos de intervención en Política de proveedores.

Las actividades e iniciativas en la política de proveedores son:

4.6.4.1. Inserción.

Numero de productores que pueden formar parte de la red de proveedores, a través del desarrollo de la política de proveedores.

1. Desarrollo de un documento de requisitos a los proveedores, mismos que deberán cumplir todos los proveedores nuevos el mismo debe contener al menos:
 - a. Condiciones para obtener certificación orgánica.
 - b. Mostrar disponibilidad para recibir asistencia técnica permanente.
 - c. Aceptar los términos y condiciones de la cultura corporativa de Sumak Mikuy S.C.C.

4.6.4.2. Certificación.

Plan anual de certificación orgánica a través de Sumak Mikuy S.C.C. y certificación aerodinámica a través de aliados estratégicos

- Cada año la empresa desarrollará su plan de certificación orgánica incluyendo a los proveedores existentes y a los nuevos que han postulado para convertirse en proveedores.

4.6.4.3. Asistencia técnica y capacitación.

Estará constituida por:

- Plan operativo de las capacitaciones
- Cronograma de asistencias técnicas, visitas y actividades relevantes que genere conocimiento en los productores.
- Informes mensuales del avance, los resultados e impactos obtenidos.

4.6.4.4. Proyectos.

Gestión de proyectos de cooperación para la mejora de las condiciones de vida de los productores

- Seguimiento a las oportunidades de presentaciones de proyectos a instituciones de cooperación y/o instituciones públicas o privadas de apoyo a proyectos.
- Preparación de propuestas para presentación de proyectos.
- Gestión del proyecto de acuerdo al modelo de la institución en la cual se aplique.

- Documentación de buenas prácticas.
- Seguimiento, control.
- Comunicación de impacto a través de la memoria de sostenibilidad.

4.6.4.5. Almacén agrícola.

Representado como beneficio en el ahorro que puede tener el productor respecto al alquiler de maquinaria de preparación de suelos y compra de paquete tecnológico, pensado en el ahorro del proveedor y a al uso adecuado del paquete tecnológico.

- Planificación de alquiler de maquinaria.
- Planificación de compra de paquetes tecnológicos.
- Adquisición de paquetes tecnológicos.
- Venta de paquete tecnológico.
- Control de beneficios.
- Informe de impacto.

4.7. Gestión del conocimiento.

4.7.1. Conceptos y definiciones clave.

Gestión del conocimiento: (Comité Europeo de Normalización , 2004) en la Guía Europea de Buenas Prácticas la Gestión del conocimiento, define a la Gestión del Conocimiento “es por tanto la Dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo”.

4.7.2. Introducción.

La diversidad de proyectos de cooperación, capacitaciones, talleres y procesos que se ejecutan en Sumak Mikuy S.C.C. permite generar continuamente gran cantidad de información que debe ser socializada con el fin de crear valor añadido tanto para el equipo de trabajo como para la sociedad en general. Por tanto, para que esta información fomente la creación de conocimiento, es imprescindible su gestión, organización y socialización.

Para Sumak Mikuy S.C.C. es necesaria incluir en su plan en desarrollo de una política de gestión del conocimiento que fomente la socialización de información traducida a documentos, procedimientos y herramientas, lo cual influye en el aprovechamiento del capital intelectual.

La gestión del conocimiento implica:

- **Ámbito interno:** socialización de la información en la empresa y disponibilidad para todo el equipo de trabajo
- **Ámbito externo:** divulgación de información a la sociedad a través de los canales de comunicación con sus grupos de interés.

4.7.3. Plan de Gestión del conocimiento.

Se puede encontrar en todas las áreas en las que se divide la empresa la generación de información de mucho valor en base a prácticas no formalizadas. Es conveniente resaltar que implantar una herramienta de gestión del conocimiento será la base para convertir a la empresa en una sociedad de generación de conocimiento compartido.

4.7.4. Componentes estratégicos de intervención en Gestión del Conocimiento.

Las actividades e iniciativas a desarrollar en este ámbito son:

4.7.4.1. Gestión interna del conocimiento.

Desarrollo de un protocolo interno de gestión del conocimiento que permita la socialización, evaluación de proyectos, buenas prácticas y presupuesto en investigación y desarrollo de nuevos productos

1. Política de gestión del conocimiento.
2. Guía de socialización de información.
3. Desarrollo de nuevos productos y documentación de hallazgos.

Para lo cual se instaurará un sistema que permita compartir la información que se genera que proviene de fuentes internas o externas de la institución como:

- Biblioteca en línea de documentos
 - Presentaciones de talleres.
 - Investigaciones entre otras.
 - Inventario y base de datos de información disponible.
 - Generación de contenido de buenas prácticas.

4.7.4.2. Gestión externa del conocimiento.

Publicaciones a través de los canales de comunicación, instrumentos y herramientas, de temas de interés para la sociedad sobre seguridad alimentaria, prácticas agrícolas

amigables con el ambiente, redes de proveedores asociativos, buenas prácticas de cuidado del medio ambiente entre otros.

4.8. Sostenibilidad.

4.8.1. Conceptos y definiciones clave.

Desarrollo Sustentable: (Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA, 1987), término introducido por el grupo de trabajo que desarrolló la “Estrategia para la conservación del Planeta”, dependiente del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). El término se acepta para señalar las acciones que sirven para modelar el desarrollo desde 1987, cuando la Comisión Mundial sobre medio Ambiente y Desarrollo publicó el informe llamado “*Nuestro Futuro Común*”. *En el documento se define al desarrollo sustentable como “Aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.*

4.8.2. Introducción.

Sumak Mikuy S.C.C. tiene como objetivo alcanzar la sostenibilidad como organización en la medida en que las actividades, procesos y toma de decisiones estén apegados al cien por ciento al cumplimiento de la misión y alcanzar la visión a partir del respeto de los ejes de trabajo que son los pilares que sostienen el modelo de negocio, permitiendo de esta manera la continuidad como organización en el largo plazo.

En Sumak Mikuy S.C.C. , este modelo de sostenibilidad tendrá en cuenta la nuestra naturaleza como organización y, por tanto, el crecimiento en tamaño y heterogeneidad de la base social, mayor diversificación de fuentes de financiación y la mejora de solvencia

4.8.3. Plan de Sostenibilidad.

La sostenibilidad se apoya en tres aspectos diferenciados: la base social, la base ambiental y la financiación. Los tres elementos cuentan con estrategias definidas para crecer y mejorar continuamente y perdurar en el tiempo como organización.

4.8.4. Componentes estratégicos de intervención en Sostenibilidad.

Las intervenciones en actividades e iniciativas a desarrollar en el ámbito de la Sostenibilidad son:

4.8.4.1. Base social.

- Fomento de la cultura de responsabilidad social en los grupos de interés, de manera inicial en socios, equipo de trabajo y proveedores;

- En una segunda fase hacia los aliados estratégicos y otros.
- Además del desarrollo de proyectos de cooperación para beneficio de la cadena de valor, poniendo mayor énfasis en los productores (proveedores).

4.8.4.2. Sostenibilidad Económica.

A través de ingresos procedentes de la venta de productos y servicios.

- Proyección de ventas
- Desarrollo de la estrategia comercial
- Creación de nuevos productos
- Mejora de empaques y embalajes
- Prestación de servicios del almacén agrícola

4.8.4.3. Sostenibilidad Ambiental.

A través de programas que cultiven las buenas prácticas ambientales e instaurar el cuidado del medio ambiente como una actividad transversal de la empresa, entre ellos se encuentran los antes mencionados en el plan ambiental.

La sostenibilidad se alcanzará solo una vez que se haya encaminado la estrategia en su totalidad.

4.9. Determinación de indicadores sociales, ambientales y económicos.

Para el cabal cumplimiento se tomará de base a la administración por objetivos APO, y será implementado mediante el siguiente proceso:

1. Fijación conjunta de objetivos por el responsable de cada area, su equipo y la gerencia.
2. Acuerdo para medir el alcance de los objetivos.
3. Desempeño del equipo en el trabajo.
4. Revisiones y consolidaciones de avances mensuales del desempeño.
5. Revisión y consolidaciones de resultados semestral y anual.
6. Preparación de objetivos del siguiente periodo.

Con el fin de contar con parámetros de medición de resultados de las actividades de la empresa se desarrolla un sistema basado en objetivos, el cual será implementado conteniendo al menos:

Indicadores del área de Campo:

- Volumen de producción uvilla.
- Hectáreas en siembra.
- Hectáreas en Producción.
- Hectáreas en cosecha.
- Costo Promedio de siembra.
- Costo Promedio Total.
- No de Capacitaciones.
- No de asistencias técnicas.
- Horas de uso del motocultor.
- No de visitas del promotor.
- No de Productores atendidos.
- Promedio de Visitas del Promotor.
- Género de productores.

Indicadores del área de Planta:

- Volumen por materia prima receptada.
- % promedio de la calidad de higiene de materia prima.
- % promedio de la calidad de color.
- Volumen de uvilla de primera.
- Volumen de uvilla de segunda.
- Desperdicio en fresco.
- Desperdicio en deshidratado.
- Rendimiento.
- Volumen de producto terminado.
- No de paradas.

Indicadores del área Contable Financiera:

- Ventas Totales en Volumen.
- Ventas Totales en dólares.
- Ventas por producto.
- Ventas al contado.
- Ventas a crédito.
- Recuperación de cartera.
- Costos.

- Gastos Administrativos.
- Gastos Comerciales.
- Gastos Financieros.
- Nómina sueldos.
- Nómina beneficios.
- Pagos realizados.
- Cuentas por pagar.
- Saldo de crédito.
- Promedio días de pago proveedores.
- Índice de solvencia.
- Prueba ácida.

Indicadores del área Recursos Humanos:

- No de Despidos.
- No de Contrataciones.
- Evaluaciones de personal.
- No de capacitaciones realizadas.
- No de horas trabajadas.
- No de Ausencias.
- No de atrasos.
- No de Quejas.
- No de quejas con respuesta y solución.

Indicadores ambientales:

- % disminución de desperdicios.
- % disminución de uso de recursos.
- No de proyectos implementados.
- Avance de proyectos.

Indicadores sociales:

- Número de proyectos gestionados.
- No de beneficiarios.
- Género de beneficiarios.

4.10. Implantación, seguimiento y evaluación.

4.10.1. Implantación.

El reto del presente Plan es conseguir su implantación dentro dieciocho meses en la organización.

La recolección de la información necesaria para el seguimiento de los avances de implantación se efectuará mediante un plan de implantación que debe contener el cronograma de ejecución de los veinte y cuatro meses, además del monitoreo mensual y ajuste semestral.

- El sistema de objetivos contará con el responsable del cumplimiento.
- Reuniones de retroalimentación.
- Reuniones mensuales de evaluación de implementación y alcance de resultados.

4.10.2. Seguimiento.

Determinar el responsable o equipo responsable de la implementación, seguimiento y evaluación que tendrá entre otras actividades:

- Impulsar las medidas para la aplicación del Plan.
- Impulsar la implantación del Plan.
- Impulsar las acciones necesarias para la comunicación y difusión del Plan.
- Realizar acciones de formación para la implantación del Plan.
- Fomentar e identificar buenas prácticas y su difusión.
- Recoger la información necesaria sobre el nivel de cumplimiento de los indicadores.
- Evaluar anualmente el nivel de cumplimiento del Plan.
- Realizar propuestas de mejora de los propios indicadores y de su aplicación.
- Comunicar externamente.

4.10.3. Evaluación

El principal método para evaluar este Plan es el seguimiento de los avances del cumplimiento de los objetivos, el cumplimiento con respecto a los objetivos finales y la comparación de la evolución de los valores de cada año.

Estos datos permiten conocer la realidad de la situación, establecer medidas correctivas y realizar propuestas de mejora en las Áreas cuyos resultados sean menos satisfactorios.

Este Plan es un punto de inicio del proceso de mejora continua en el cual se encuentra inmersa la empresa. Por tanto, el objetivo del mismo Plan es que en el transcurso de su periodo de vigencia, la responsabilidad social se incorpore en la cultura de la organización, se vayan mejorando los valores de los indicadores o añadiendo indicadores nuevos en cada Área, además alcance a los grupos de interés y la sociedad.

4.11. Comunicación.

4.11.1. Conceptos y definiciones clave.

Estrategia de comunicación: (Garrido, 2004), define a la estrategia de comunicación como “un marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa”.

Imagen Corporativa: (Garrido, 2004), define a la imagen corporativa como aquello que la empresa transmite particularmente sobre soportes tangibles y visuales o soportes materiales del discurso, los que son bien definidos y concretos.

Rendición de cuentas: (International Standardization Organization, 2009), en la Norma ISO 26000 define a la rendición de cuentas como la responsabilidad de una organización por sus decisiones y actividades, y condición de ofrecer respuestas a sus órganos de gobierno, autoridades legales y, más ampliamente, a sus otras partes interesadas, respecto a estas decisiones y actividades.

4.11.2. Estrategia de Comunicación.

La comunicación estará basada en una estrategia de corto plazo es decir del actuar diario y de largo plazo con los resultados de al menos un año de al menos un año de gestión.

- Corto plazo:
 - Creación de canales de comunicación con los grupos de interés
 - página web.
 - manejo de web 2.0 y 3.0.
 - correo electrónico corporativo.
 - canal telefónico fijo y celular.
 - y contacto personalizado.
 - Creación de contenido: directamente aliado con la generación de conocimiento a través de:
 - Boletines.

- Publicaciones y otros que serán difundidos por los canales de comunicación con los grupos de interés.
 - Imagen corporativa: relacionado a la parte visual de la empresa
 - Mejora del logo de la empresa.
 - Diseño de nuevos empaques y etiquetas.
- Largo Plazo:
 - Generar los datos y desarrollar la memoria de sostenibilidad basada en el GRI.
 - Estrategia y análisis: Declaración de apoyo continuo.
 - Perfil de la organización: descripciones del tamaño, naturaleza y ubicaciones de la organización brindan información contexto para comprender las acciones y el desempeño en relación con los principios del Pacto Mundial y del GRI.
 - Parámetros de la memoria: alcance de la memoria brindan a los lectores la posibilidad de comprender toda calificación o limitación de la misma.
 - Gobierno, compromisos y participación: Las descripciones de los sistemas de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la empresa a la luz de los principios del Pacto Mundial y los lineamientos de GRI.
 - Aspecto económico.
 - Medio Ambiente.
 - Prácticas laborales y trabajo decente.
 - Derechos humanos.
 - Sociedad.
 - Responsabilidad respecto de los productos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5. Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

Una vez finalizado el trabajo de tesis y cumplido con los objetivos propuestos en el plan se destacan las siguientes conclusiones:

Se ha realizado el análisis del estado actual de la empresa Sumak Mikuy S.C.C., respecto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial basado en los parámetros de organismos internacionales tales como el Pacto Global y el Global Reporting Initiative. De este análisis se destaca los resultados positivos y negativos, como positivos se encuentra la visión general de la responsabilidad social de la gerencia y del equipo directivo y su compromiso hacia la implantación de una estrategia transversal para lograr la sustentabilidad, en un aspecto negativo es la falta de conocimiento de planificación y puesta en marcha de prácticas transversales de RSE. Se puede evidenciar que en la empresa se fomenta prácticas de RSE de manera empírica, sin planificación ni seguimiento, mucho menos la medición del impacto mediante indicadores.

El aspecto donde existe nulo desarrollo es la estrategia de comunicación, misma que ha sido analizada por diversos actores de apoyo, que determinan la importancia de trabajar en el desarrollo de la comunicación interna y externa de la empresa.

Se ha definido como estrategia la estructuración del plan de responsabilidad social de Sumak Mikuy S.C.C., el cual tiene como fin permitir mejorar la calidad de vida de los grupos de interés y la acertada toma de decisiones. Además de considerar el camino a seguir para lograr la sustentabilidad basada en aspectos sociales, económicos y ambientales.

En el proceso de desarrollo de la presente tesis se evidencia la falta de lineamientos claros sobre la interpretación de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa, por lo que el trabajo debe realizarse desde la etapa de concientización y definición de términos, además del alcance con la gerencia y el equipo directivo. Se resalta la participación activa del equipo de trabajo en la recopilación de información y la estructuración del plan, además de la motivación hacia un proceso continuo de mejora y actitud positiva al cambio.

El estado actual de la propuesta se encuentra en la primera fase de puesta en marcha, se ha avanzado con el desarrollo de un nuevo organigrama funcional, el levantamiento de perfiles de puestos, desarrollo de una matriz de indicadores, determinación de la metodología para el levantamiento de procesos, plan de certificación orgánica y la primera fase de capacitación en la implementación de BPM.

5.2. Recomendaciones.

Debido a la problemática que presentan las mipymes respecto a la falta de conocimientos para generar estrategias transversales y poner en marcha dentro de las empresas se recomienda:

Motivar nuevas intervenciones para ahondar en los temas propuestos y llevar a la implementación efectiva del plan de responsabilidad social. Se pueden realizar estudios y acompañamiento en la puesta en marcha de los diferentes planes como son: plan de buen gobierno y transparencia, y sus ejes de intervención, plan de recursos humanos y sus ejes de intervención, plan de medio ambiente y sus ejes de intervención, plan de proveedores y sus ejes de intervención, plan de gestión del conocimiento y sus ejes de intervención, plan de comunicación y sus ejes de intervención.

Se recomienda trabajar sobre la concientización de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial no como una moda si no como una forma de vida entre la empresa y la sociedad, con el propósito de cumplir el fin de sostenibilidad siendo este *“Aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*.

A la empresa se recomienda seleccionar un equipo quien sea el responsable de la implantación del plan, mismo que debe ser capacitado y asesorado sobre las funciones de implementación, ejecución, seguimiento y control de la responsabilidad social en Sumak Mikuy S.C.C.

BIBLIOGRAFÍA.

Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD. (2012). *Resolución DAJ-20133EC-0201.0099*. Recuperado el 08 de Mayo de 2014, de <http://www.agrocalidad.gob.ec/>

Banco de Desarrollo de América Latina CAF. (s.f.). *Banco de Desarrollo de América Latina CAF*. Recuperado el 05 de Mayo de 2014, de Banco de Desarrollo de América Latina CAF.

Carrol, A. B. (1979). Three - Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance . *The Academy of Management Review* , 497.

CERES. (2013). *Mobilizing Business Leadership for a Sustainable World* . Recuperado el 06 de Agosto de 2013, de <http://www.ceres.org>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 2009: Mc GRAW HILL.

Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos* . Sao Paulo: Atlas.

Comisión Europea . (30 de 10 de 2013). *Libros Verdes: Comisión Europea* . Recuperado el 07 de Enero de 2014, de http://ec.europa.eu/green-papers/index_es.htm

Comité Europeo de Normalización . (2004). *Guía Europea de Buenas Prácticas de la Gestión del Conocimiento*. Recuperado el 08 de Mayo de 2014, de www.cen.eu

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social . (2013). *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social* . Recuperado el Agosto de 12 de 2013, de <http://www.redceres.org>

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES. (2012). Recuperado el 08 de Mayo de 2014, de <http://www.redceres.org/>

Corporación EKOS. (2013). TOP 1000 Ranking Empresarial Ecuador 2013, Responsabilidad Social Corporativa . *Revista eKOS* .

Davis, K. (1960). Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review* , 70-76.

DELOITTE. (2013). RC en la Región Andina: Los países de la región vuelcan esfuerzos hacia gestiones responsables, ef. *Revista EKOS* , 54.

Drucker, P. F. (1984). The New Meaning of Corporate Social Responsibility. *California Management Review* , 53.

ETHOS. (2013). *ETHOS*. Recuperado el 15 de Agosto de 2013, de <http://www3.ethos.org.br/>

Fundación AVINA. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador - 2012*. Quito: Noción Imprenta .

Garrido, F. J. (2004). *Comunicación Estratégica*. España: Gestión 2000.

Global Reporting Initiative. (Mayo, 2007). *Estableciendo la Conexión: Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad y comunicación del progreso del pacto mundial*. Ginebra: Oficina de Naciones Unidas para el Pacto Mundial.

Global Reporting Initiative. (2002). *Página en español: Acerca del Global Reporting Initiative* . Recuperado el 07 de Enero de 2014, de <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

GRUPO EKOS. (2014). Responsabilidad Social Corporativa . *Revista EKOS* , 38-39.

Instituto de Responsabilidad Social Empresarial. (2013). *Consulta General: IRSE*. Recuperado el 15 de Agosto de 2013, de <http://www.irse-ec.org>

International Organization for Standardization . (2010). *ISO 2014: International Organization for Standardization* . Recuperado el 11 de Agosto de 2013, de <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>

International Standardization Organization. (2009). <http://www.iso.org>. Recuperado el 05 de Mayo de 2014, de <http://www.iso.org>

International Standardization Organization . (2010). *ISO 26000: International Standardization Organization*. Recuperado el 07 de Enero de 2014, de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Jhonson, H. (1971). *Business in contemporary society: framework and issues*. Wadsworth Pub. Co.

KPMG Global Sustainability Services . (2005). *Implementando el Pacto Mundial, Un folleto para inspirarse* . Denmark: FB Communication.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (07 de Diciembre de 2010). *ORDM-333: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de <http://www.responsabilidadsocialquito.ec/media/ORDM-333%20-%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EN%20EL%20DMQ%20.pdf>

Naciones Unidas ONU. (18 de 12 de 2007). *Home Español: United Nations Global Compact*. Recuperado el 07 de Enero de 2014, de <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish>

Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA. (1987). *"Nuestro Futuro Comun"*. Recuperado el 08 de Mayo de 2014, de <http://www.pnuma.org/>

Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo . (2010). <http://www.oecd.org/>. Recuperado el 8 de Mayo de 2014, de <http://www.oecd.org/>

Raufflet E., L. J. (2012). Herramientas de Gestión de la RSE en América Latina. En L. J. Raufflet E., *Responsabilidad Social Empresarial* (págs. 44-56). México: Pearson Educación.

RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA. (2013). *Los Diez Principios del pacto Mundial: Red Pacto Mundial España* . Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

Rufflet, R. L. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Pearson Educación .

Sethi, S. P. (1975). Dimensions of corporate social performance - an analytical framework. *California Management Review* , 58.

United Nation Global Compact . (18 de 12 de 2007). *Documentos en español: Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas* . Recuperado el 20 de Febrero de 2014, de http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_Management_Model_ES.pdf

United Nation Global compact. (18 de 12 de 2007). *Documentos en español: Pacto Mundial como llevarlo a la práctica*. Recuperado el 25 de Febrero de 2014, de http://www.unglobalcompact.org/docs/languages/spanish/sp_perfmod.pdf

United Nations Global Compact. (18 de 12 de 2007). *Documentos en español: La guía en la comunicación del progreso*. Recuperado el 24 de Abril de 2014, de http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/labour/the_labour_principles_a_guide_for_business_sp.pdf

United Nations Global Compact. (18 de 12 de 2007). *Documentos en español: Principios Laborales, Guía para empresas*. Recuperado el 01 de Marzo de 2014, de http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/labour/the_labour_principles_a_guide_for_business_sp.pdf

ANEXOS.

Anexo 1

Encuesta: Basada en lineamientos GRI y Principios del Pacto Global

GRI	Contenidos del GRI G3	Enlace con el Pacto Global	Cumple	
			SI	NO
Estrategia y Análisis	Información de perfil 1.1- Declaración del funcionario de más alto rango en la organización (por ejemplo CEO, presidente o cargo equivalente de alto rango) que toma decisiones del negocio sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Perfil de organización	x	
	Información de perfil 1.2- Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave.	Más allá de expresar el compromiso permanente con el PM y referirse a acciones y logros clave que sustentan los principios, la carta del CEO también podría mencionar cómo el Pacto Mundial influye en la estrategia y la gestión, y referirse a acciones y logros clave que sustentan los principios.		x
Perfil de organización	Información de perfil 2.1- Nombre de la organización	Requisito no específico de una CoP. Sin embargo, las descripciones del tamaño, naturaleza y ubicaciones de la organización brindan información contexto para comprender las acciones y el desempeño en relación con los principios del PM.	x	
	Información de perfil 2.2- Marcas, productos, y/o servicios principales.		x	
	Información de perfil 2.3- Estructura de operación de la organización, incluyendo sus divisiones, empresas en actividad, empresas controladas y joint ventures principales.		x	
	Información de perfil 2.4- Ubicación de la oficina central de la organización.		x	
	Información de perfil 2.5- Número de países donde opera la organización, y nombres de los países donde posee operaciones importantes o que sean particularmente relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en la memoria.		x	
	Información de perfil 2.6- Tipo de titularidad y forma legal.		x	
	Información de perfil 2.7- Mercados donde presta servicios (incluido el desglose geográfico, sectores donde opera, y tipos de clientes/		x	

	beneficiarios).				
	Información de perfil 2.8- Escala de la organización que elabora la memoria.			X	
	Información de perfil 2.9- Cambios significativos durante el período de información en cuanto a tamaño, estructura, o titularidad.		X		
	Información de perfil 2.10- Premios recibidos en el período de información			X	
Parámetros de la Memoria	Información de perfil 3.1- Período de información (por ejemplo, ejercicio económico/año calendario) para la información provista.			X	
	Información de perfil 3.2- Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiera).			X	
	Información de perfil 3.4- Datos de contacto para realizar preguntas respecto de la memoria o su contenido.			X	
	Información de perfil 3.4- Datos de contacto para realizar preguntas respecto de la memoria o su contenido.			X	
	Información de perfil 3.5- Proceso para definir el contenido de la memoria.			X	
	Información de perfil 3.6- Límite de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, empresas controladas, establecimientos arrendados, joint ventures, proveedores).	Requisito no específico de una CoP Sin embargo, las descripciones del alcance de la memoria brindan a los lectores la posibilidad de comprender toda calificación o limitación de la misma.			X
	Información de perfil 3.7- Cualquier limitación específica sobre el alcance o límite de la memoria.				X
	Información de perfil 3.8- Base para informar sobre joint ventures, empresas controladas, establecimientos arrendados, operaciones tercerizadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.				X
	Información de perfil 3.9- Técnicas de medición de datos y bases de cálculos, incluidos los supuestos y técnicas que subyacen a estimaciones aplicadas a la compilación de los Indicadores y otra información en la memoria.				X
	Información de perfil 3.10- Explicación del efecto de replanteamiento de información provista en memorias anteriores, y las razones de tal				X

	declaración.				
	Información de perfil 3.11- Cambios significativos respecto de períodos anteriores de información en cuanto al alcance, límite, o los métodos de medición aplicados en la memoria.			X	
	Información de perfil 3.12- Tabla que identifique la ubicación de la Información Estándar en la memoria.			X	
	Información de perfil 3.13- Política y práctica actual con respecto a la búsqueda de garantías externas para la memoria.			X	
Gobierno, Compromisos y Participación	Información de perfil 4.1- Estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités a cargo del cuerpo superior de gobierno responsable de tareas específicas, tales como el establecimiento de estrategias o la supervisión de la organización.		X		
	Información de perfil 4.2- Indicar si el Presidente o el cuerpo superior de gobierno es también un funcionario ejecutivo.		X		
	Información de perfil 4.3- Para organizaciones que cuentan con una estructura de directorio unitaria, consigne el número de miembros del cuerpo superior de gobierno que son miembros independientes y/o no ejecutivos.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10			X
	Información de perfil 4.4- Mecanismos para que los accionistas y empleados provean recomendaciones o indicaciones al cuerpo superior de gobierno.	Las descripciones de los sistemas de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la empresa a la luz de los principios del PM (por ejemplo, si hay un comité responsable de supervisar la implementación de los principios del PM).			X
	Información de perfil 4.5- Vínculo entre la remuneración de miembros del cuerpo superior de gobierno, gerentes de alto rango, y ejecutivos (incluye acuerdos de desvinculación), y el desempeño de la organización (incluye desempeño social y ambiental).				X
	Información de perfil 4.6- Procesos implementados para que el cuerpo superior de gobierno pueda garantizar que no se produzcan conflictos de intereses.				X
	Información de perfil 4.7- Procesos para determinar la calificación y experiencia de los miembros del cuerpo superior de gobierno para guiar la estrategia de la organización en temas económicos, ambientales y				X

	sociales.			
	Información de perfil 4.8- Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que hayan sido desarrollados internamente, y el estado de su implementación.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10 Si las declaraciones de compromiso de la empresa están inspiradas en los principios del PM, o los reflejan, este hecho puede consignarse aquí.	x	
	Información de perfil 4.9- Procedimientos del cuerpo superior de gobierno para supervisar la identificación de la organización y la gestión del desempeño económico, ambiental y social, incluyendo riesgos y oportunidades relevantes, y la adhesión o cumplimiento de normas, códigos de conducta y principios acordados internacionalmente.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10 Una empresa puede utilizar estos contenidos para describir los mecanismos de supervisión de alto nivel de aspectos pertinentes a la mejora e implementación sostenida de los principios del PM.		x
	Información de perfil 4.10- Procesos para evaluar el propio desempeño del cuerpo superior de gobierno, particularmente en cuanto al desempeño económico, ambiental y social.			x
	Información de perfil 4.11- Explicación en cuanto a si la organización está contemplando el abordaje o principio de cautela, y la forma en que lo está haciendo.	Acciones tomadas para implementar el Principio 7.		x
	Información de perfil 4.12- Cartas, principios u otras iniciativas económicas, ambientales y sociales desarrolladas externamente, a las cuales la organización apoya y suscribe.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10	x	
	Información de perfil 4.13- participación en asociaciones (tales como asociaciones industriales) y/o organizaciones de promoción nacionales/internacionales)		x	
	Información de perfil 4.14- Lista de grupos de interés involucrados con la organización.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.		x
	Información de perfil 4.15- Base para la identificación y selección de grupos de interés involucrados.	Además de explicar cómo la empresa ha compartido la CoP con los grupos de interés, estos		x

	Información de perfil 4.16- Abordajes para involucrar grupos de interés, incluida la frecuencia de participación por tipo y grupo de interés.	contenidos pueden utilizarse para describir de qué manera influyen dichos grupos en la implementación de los principios.		x
	Información de perfil 4.17- Temas e inquietudes clave que han surgido a través de la participación de los grupos de interés y de qué manera ha respondido la organización a esos temas e inquietudes, incluido por medio de la elaboración de memorias.			x
Aspecto Económico	Información de Abordaje de la Gestión- Aspecto Económico Brinde información concisa sobre los siguientes puntos del Abordaje de la Gestión: objetivos y desempeño, política; información contextual adicional	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 4, 6 y 7.	x	
	EC1- Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, remuneración de empleados, donaciones y otras inversiones en actividades comunitarias, resultados no asignados y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	Requisito no específico de una CoP.	x	
	EC2- Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Acciones tomadas para implementar el Principio 7.		x
	EC3- Cobertura de las obligaciones del plan de beneficios definido de la organización.	Requisito no específico de una CoP.		x
	EC4- Asistencia financiera significativa recibida del gobierno.			x
	EC5- Rango de relaciones del salario de nivel de entrada estándar, respecto del salario mínimo local en ubicaciones de operación significativa.	Resultados de la implementación del Principio 1.		x
	EC6- Política, prácticas y proporción del gasto en proveedores locales en ubicaciones de operación significativas	Requisito no específico de una CoP.	x	
	EC7- Procedimientos para la contratación local y proporción de personal gerencial de alto rango contratado en la comunidad local en ubicaciones de operación significativas.	Acciones tomadas y resultados de la implementación del Principio 6.	x	
	EC8- Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios provistos principalmente para beneficio público a través de la participación comercial, en especie o gratuita.	Requisito no específico de una CoP.	x	

	EC9- Comprensión y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo la dimensión de dichos impactos.			x
	Información de Abordaje de la Gestión-Ambiental Brinde información concisa sobre los siguientes puntos del Abordaje de la Gestión: objetivos y desempeño; política; responsabilidad de la organización; capacitación y conocimiento; supervisión y seguimiento; información contextual adicional.	Acciones tomadas para implementar los Principios 7, 8 y 9.		
	AM1- Materiales usados, por peso o volumen	Resultados de la implementación del Principio 8.	x	
	AM2- Porcentaje de materiales reciclados usados como insumo.	Resultados de la implementación de los Principios 8 y 9.		x
	AM3- Consumo directo de energía por fuente primaria.	Resultados de la implementación del Principio 8.	x	
	AM4- Consumo indirecto de energía por fuente primaria.			x
	AM5- Energía ahorrada debido a mejoras en conservación y eficiencia.	Resultados de la implementación de los Principios 8 y 9.		x
	AM6- Iniciativas para ofrecer productos y servicios eficientes en términos de energía o basados en energía renovable, y reducciones en los requisitos de energía como resultado de estas iniciativas durante el período informado.	Acciones tomadas para implementar los Principios 8 y 9.	x	
	AM7- Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas.		x	
	AM8- Extracción total de agua por fuente.	Resultados de la implementación del Principio 8.		x
	AM9- Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción.			x
	AM10- Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Resultados de la implementación de los Principios 8 y 9.		x
Medio Ambiente	AM11- Ubicación y tamaño del terreno propio, arrendado, explotado, o adyacente tanto a áreas protegidas como a otras áreas de alto valor por su biodiversidad.	Resultados de la implementación del Principio 8.	x	
	AM12- Descripción de los impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad, tanto en áreas protegidas como en otras		x	

áreas de alto valor por su biodiversidad.			
AM13- Hábitats protegidos o restaurados.			x
AM14- Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad.	Acciones tomadas para implementar el Principio 8.		x
AM15- Número de especies en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y especies incluidas en la lista de conservación nacional, cuyo hábitat está ubicado en áreas afectadas por las operaciones, por nivel de riesgo de extinción.	Resultados de la implementación del Principio 8.		x
AM16- Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso.		x	
AM17- Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso.			x
AM18- Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	Acciones tomadas y resultados de la implementación de los Principios 7, 8 y 9.	x	
AM19- Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.	Resultados de la implementación del Principio 8.		x
AM20- Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.			x
AM21- Descarga total de agua, por calidad y destino.			x
AM22- Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación.			x
AM23- Número y volumen totales de derrames significativos.			x
AM24- Peso de los desechos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según los términos de la Convención de Basilea, Anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de desechos transportados que hayan sido despachados internacionalmente.		x	
AM25- Identidad, tamaño, estado protegido, y valor de biodiversidad de las masas de agua y hábitats relacionados de manera significativa.			
AM26- Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la	Acciones tomadas para implementar los Principios 7, 8 y 9.	x	

	mitigación de dichos impactos.			
	AM27- Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría.	Resultados de la implementación de los Principios 8 y 9.		x
	AM28- Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias debidas al incumplimiento de leyes y normas ambientales.	Resultados de la implementación del Principio 8.		x
	AM29- Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las operaciones de la organización, y del transporte de miembros del personal.			x
	AM30- Gastos e inversiones totales en protección ambiental, por tipo	Acciones tomadas y resultados de la implementación de los Principios 7, 8 y 9.		x
Prácticas Laborales y Trabajo Decente	Información de Abordaje de la Gestión - Prácticas Laborales y Trabajo Decente Brinde información concisa sobre los siguientes elementos del Abordaje de la Gestión: objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, capacitación y conocimiento, supervisión y seguimiento, información contextual adicional.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 3 y 6.	x	
	LA1- Dotación de personal total, por tipo de empleo, contrato de empleo y región.	Requisito no específico de una CoP.	x	
	LA2- Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región. Resultados de la implementación del Principio 6.	Resultados de la implementación del Principio 6.		x
	LA3- Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo	Requisito no específico de una CoP.	x	
	LA4- Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo.	Resultados de la implementación de los Principios 1 y 3.	x	
	LA5- Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo.	Resultados de la implementación del Principio 3.		x

	LA6- Porcentaje de la dotación de personal total representada por comités formales de salud y seguridad formados conjuntamente por la gerencia y los trabajadores, que ayuden a supervisar y brinden asesoramiento sobre programas de seguridad e higiene en el trabajo.	Resultados de la implementación del Principio 1.		x
	LA7- Índices de lesiones, enfermedades laborales, días perdidos y ausentismo, y número total de víctimas fatales relacionadas con el trabajo, por región.			x
	LA8- Programas vigentes de educación, capacitación, orientación, prevención y control de riesgo para asistir al personal, sus familias, o a miembros de la comunidad respecto de enfermedades graves.	Acciones tomadas para implementar el Principio 1.		x
	LA9- Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos.			x
	LA10- Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado y por categoría.	Requisito no específico de una CoP.		x
	LA11- Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que sustentan la empleabilidad de los empleados y los ayudan cuando sus carreras llegan a su fin.			x
	LA12- Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras.			x
	LA13- Conformación de los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un grupo minoritario, y otros indicadores de diversidad.	Resultados de la implementación de los Principios 1 y 6.		x
	LA14- Relación salario básico de empleados hombres / salario básico de empleadas mujeres, por categoría de empleado		x	
Derechos Humanos	Información de Abordaje de la Gestión - Derechos Humanos Brinde información concisa sobre los siguientes elementos del Abordaje de la Gestión: objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, capacitación y conocimiento,	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.	x	

supervisión y seguimiento, información contextual adicional.			
DH1- Porcentaje y número total de acuerdos de inversión de importancia que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos.	Resultados de la implementación de los Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.		x
DH2- Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas.	Acciones tomadas y resultados de la implementación de los Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.	x	
DH3- Horas totales de capacitación de empleados en políticas y procedimientos en relación con aspectos de derechos humanos que son pertinentes a las operaciones, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Resultados de la implementación de los Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.	x	
DH4- Número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas.	Acciones tomadas y resultados de la implementación de los Principios 1, 2 y 6.		x
DH5- Operaciones en donde se identifique que el derecho a ejercer la libertad de asociación y a celebrar contratos colectivos de trabajo presenta un riesgo significativo, y acciones para respaldar estos derechos	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 2 y 3.	x	
DH6- Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil y medidas para contribuir a eliminarlo.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 2 y 5.		x
DH7- Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio y medidas para contribuir a eliminar esta forma de trabajo.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1, 2 y 4.		x
DH8- Porcentaje de personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los derechos humanos pertinentes a las operaciones.	Resultados de la implementación de los Principios 1 y 2.		x

	DH9- Número total de incidentes de violaciones de los derechos de aborígenes y acciones tomadas.	Acciones tomadas y resultados de la implementación de los Principios 1 y 2.		x
sociedad	Información de Abordaje de la Gestión - Sociedad Brinde información concisa sobre los siguientes elementos del Abordaje de la Gestión: objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, capacitación y conocimiento, supervisión y seguimiento, información contextual adicional.	Acciones tomadas para implementar el Principio 10.	x	
	SO1- Naturaleza, alcance y efectividad de cualquier programa y práctica que evalúe y administre los impactos de las operaciones en la comunidad, incluido el ingreso, la operación y la salida.	Requisito no específico de una CoP.		x
	SO2- Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción.	Resultados de la implementación del Principio 10.		x
	SO3- Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.			x
	SO4- Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Acciones tomadas para implementar el Principio 10.		x
	SO5- Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying).	Acciones tomadas para implementar el Principio 10.	x	
	SO6- Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.	Acciones tomadas para implementar el Principio 10.		x
	SO7- Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.	Requisito no especificado en la CoP		x
	SO8- Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentos.	Requisito no especificado en la CoP		x

Responsabilidad Respeto de los productos	Información de Abordaje de la Gestión - Responsabilidad respecto de Productos Brinde información concisa sobre los siguientes elementos del Abordaje de la Gestión: objetiva.		x	
	RP1- Etapas del ciclo de vida en las cuales se evalúan, en términos de mejoras, los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad, y porcentaje de productos y categorías de servicios significativos sujetos a tales procedimientos.	Acciones tomadas y resultados de la implementación del Principio 1.	x	
	PR2- Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, por tipo de resultados.	Resultados de la implementación del Principio 1.		x
	RP3- Tipo de información sobre productos y servicios requerida por los procedimientos, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requisitos de información	Acciones tomadas y resultados de la implementación del Principio 8.		x
	RP4- Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	Resultados de la implementación del Principio 8.		x
	RP5- Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto.			x
	RP6- Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios.	Requisito no específico de una CoP.	x	
	RP7- Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios, por tipo de resultados.			x
	RP8- Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes.	Resultados de la implementación del Principio 1.		x
	RP9- Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del	Requisito no específico de una CoP.		x

	suministro y uso de productos y servicios.			
--	--------------------------------------------	--	--	--

Fuente: GRI

Elaborado por: Elaboración Propia