UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN NORMA ISO 26000: 2010 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA NEXXOPAN CHILE LTDA”

MEMORIA PARA OPTAR

AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Y AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Profesora Guía: **SRA. KAREN NIEMANN**

Alumnos: **SRTA.VALENTINA ACUÑA CABRERA**

SR. JORGE COFRE ACEVEDO

Viña del Mar, 2017

Dedicatoria

El presente trabajo, lo dedicamos a nuestras familias, quienes han sido el motor y pilar fundamental, para lograr nuestro anhelado Título Profesional.

Agradecimientos

Agradecemos a todos aquellos que aportaron en nuestra formación académica, especialmente a nuestra profesora Guía, la Sra. Karen Niemann. Por sus conocimientos, apoyo y calidad humana.

Al empresario Richard Carreño, sus trabajadores, y personal del Centro de Educación y trabajo del Establecimiento Penitenciario de Valparaíso, por su colaboración en el desarrollo de esta memoria.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN ..... **vii**

ABSTRACT ..... **vii**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO **3**

1.1. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial *4*

1.2. Evolución de RSE *6*

1.3. Beneficios de RSE *10*

1.4. RSE en el Chile y el Mundo *12*

1.5. Organización Internacional de Normalización *13*

1.5.1. Creación de ISO 26000:2010 14
1.5.2. Objeto y campo de aplicación 15
1.5.3. Comprender la responsabilidad social 16
1.5.4. Principios de la responsabilidad social 17
1.5.5. Reconocer la Responsabilidad Social 18
1.5.6. Identificación e involucramiento de partes interesadas 19
1.5.7. Orientación sobre las materias fundamentales de Responsabilidad Social 20
1.5.8. Orientación sobre la integración de la RS en toda la organización 24

CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL - LA ORGANIZACIÓN **26**

2.1. Antecedentes generales *27*

2.2. Estructura organizacional *27*

2.3. Misión, Visión y valores *28*

2.4. Productos *30*

2.5. Las Instalaciones y el C.E.T *31*

2.6. Los Stakeholders *32*

2.7. Relación con la Responsabilidad Social Empresarial *38*

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA EMPRESA REFERENTE A LA NORMA ISO 26000:2010 ..... **39**

3.1. Análisis FODA *40*

3.2. Análisis de las materias Fundamentales *42*

3.2.1. Gobernanza de la Organización 42
3.2.2. Derechos Humanos 45
3.2.3. Prácticas Laborales 48
3.2.4. Prácticas Justas de Operación 53
3.2.5. El medio Ambiente 55

3.2.6. Asunto de Consumidores 57
3.2.7. Participación Activa y desarrollo de la Comunidad 61

3.3. Desempeño Global 63

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES 67

REFERENCIAS 71

ANEXOS 74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Evolución del Concepto de RSE 9

Figura 1.2: Imagen Corporativa ISO 14

Figura 1.3: Relación entre la Organización, sus partes interesadas y la Sociedad. 19

Figura 1.4: Las 7 Materias Fundamentales 21

Figura 2.1: Imagen corporativa de Nexxopan Chile Ltda. 27

Figura 2.2: Los productos 30

Figura 2.3: Instalación operativa de Nexxopan 31

Figura 2.4: Imagen Corporativa de Gendarmería de Chile 33

Figura 2.5: Nexxopan y los stakeholders 37

Figura 3.1: Matriz FODA de Nexxopan 42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Principios de RSE..... 17

Tabla 3.1: Evaluación de Principios..... 44

Tabla 3.2: Síntesis de Resultados..... 64

Tabla 3.3: Resultados check tool..... 66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1: Acciones y principios ejecutados por Nexxopan 45

Gráfico 3.2: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de DD.HH..... 47

Gráfico 3.3: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Prácticas Laborales..... 53

Gráfico 3.4: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Prácticas Justas de Operación 54

Gráfico 3.5: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Medio Ambiente 56

Gráfico 3.6: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Consumidor..... 61

Gráfico 3.7: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Participación activa en la Comunidad . 63

Gráfico 3.8: Potencial de mejora por Materia..... 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Contenido de los Instrumentos de RSE 74

Anexo 2: Cuadro Comparativo de los instrumentos de RSE 75

Anexo 3: Materias Fundamentales y Asuntos 76

Anexo 4: Organigrama de la empresa Nexxopan 78

Anexo 5: Organigrama del Centro de Educación y Trabajo 79

Anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias Fundamentales 80

Anexo 7: Ejemplo de Liquidación de sueldo..... 99

Anexo 8: Etiquetado de productos..... 100

Anexo 9: Resultados de Laboratorio de composición nutricional de los productos. 101

Anexo 10: Resultados de control sanitario del Seremi de Salud..... 103

Anexo 11: Aplicación de Herramienta de empleo..... 106

RESUMEN

El impacto negativo de las operaciones irresponsables de las empresas, sobre las comunidades y su entorno, ha endurecido gradualmente el marco legal que las regula y ha planteado la necesidad de que la empresa no solo debe servir a fines económicos, sino que debe contribuir activamente a la economía general, la sociedad y el Medio ambiente, e incorporar estos objetivos, dentro de sus decisiones. Por lo que la siguiente investigación entrega una propuesta para mejorar el Sistema de Gestión de la empresa Nexxopan Chile Ltda., basada en la Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social.

ABSTRACT

The negative impact of irresponsible business operations on communities and the environment, has gradually tightened the legal framework that regulates them and has set the need that the company not only have to serve economic purposes, but that it also must contribute actively to the general economy, the society and the environment, and must incorporate these objectives into their decisions. So the next research delivers a proposal to improve the management system of the company Nexxopan Chile Ltda, based on ISO 26000:2010 Social Responsibility.

INTRODUCCIÓN

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial no es algo nuevo. Inició con acciones de caridad, denominadas filantropía y hoy en día, se posiciona como un pilar estratégico en el modelo de Gestión de una empresa, puesto que más allá de una tendencia o herramienta de marketing, se reconoce la necesidad, de que la empresa adquiera un comportamiento ético y transparente a la hora de tomar sus decisiones, sobretodo de aquellas que impactan fuertemente en la sociedad y medioambiente.

Por otro lado, los clientes, trabajadores, proveedores, comunidades, organizaciones y los Gobiernos, se han empoderado frente a las nocivas prácticas de la vieja empresa y exigen condiciones dignas de trabajo, el reconocimiento de los derechos humanos, productos y servicios inocuos y de calidad, competencia justa, y la protección de la naturaleza y fauna, para que de esta forma, se garantice el desarrollo sostenible.

Es así, como surgen diversas iniciativas y herramientas, de trabajo conjunto entre los grupos de interés y las empresas, que establecen las directrices que debe seguir una empresa socialmente responsable. Una de ellas, es la Norma ISO 26.000:2010, creada por el Instituto Internacional de Normalización, que está hecha para ser usada por cualquier tipo de organización y empresa, independiente de su tamaño, el nivel de desarrollo del país, y del sector en que opere, ya sea, público, privado o sin fines de lucro.

Esta guía de Responsabilidad Social será el instrumento utilizado en la presente investigación, que ayudará a evaluar el desempeño de Nexxopan Chile Ltda. Una empresa dedicada a la fabricación de bases aditivas para pan en el Centro de Educación y Trabajo (C.E.T) del Establecimiento Penitenciario de Valparaíso, que trabaja con personas privadas de libertad, las cuales se encuentran cumpliendo condena.

Debido a este factor, que lo vincula a un grupo considerado como vulnerable, se vuelve indispensable comprobar, si el fuerte arraigo social que proclama la empresa queda evidenciado en buenas prácticas, o solo en el discurso. Como también, generar una pauta que ayude a Nexxopan a mejorar su relación con los stakeholders, los canales y las acciones actuales en materia de responsabilidad Social. Frente a esta realidad es preciso determinar:

Objetivo General:

Diagnosticar las prácticas actuales de la empresa Nexxopan Chile Ltda. mediante la Norma ISO 26000:2010.

Objetivos Específicos:

- Estudiar la norma ISO 26000:2010.
- Describir a la empresa Nexxopan Chile Ltda. y su entorno.
- Identificar los grupos de interés y los canales de comunicación.
- Evaluar el nivel de cumplimiento actual y potencial de la Norma en la empresa.
- Recomendar diversas acciones que integren la responsabilidad social en el modelo de gestión de la empresa basadas en ISO 26000:2010.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como propósito exponer los términos y aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social, a modo de introducir al lector en la temática y brindarle el conocimiento necesario para la comprensión de la siguiente investigación. Por lo cual, en primera instancia, se abordará el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, las teorías asociadas, los beneficios, y las prácticas nacionales e internacionales, como material básico. Para posteriormente proceder, a la descripción de la Norma Internacional de Calidad ISO 26000:2010, la que brindará orientación en la implementación de la Responsabilidad Social en las empresas. Generando una perspectiva global de la materia.

1.1. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es amplio, ha sufrido constantes modificaciones a lo largo de los años y se encuentra en pleno desarrollo aún. A medida que se ha esclarecido el potencial impacto de las acciones empresariales sobre su entorno, y las comunidades han tomado conciencia de este hecho, el término de RSE se fortalece y se vuelca cotidiano en el lenguaje ciudadano, empresarial y estatal.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), define a la RSE como *"acciones desarrolladas por negocios para consolidar sus relaciones con las sociedades en las que actúan".*[1]

Una conceptualización más específica y clara sugiere La Comisión de las Comunidades Europeas, en la que establece que la RSE es la *"integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores"*[2] En comparación con la definición anterior, en esta destaca la atribución de un carácter voluntario a la RSE y agrega una segunda dimensión; la empresa no solo debe mostrar un interés social sino que también debe presentar apego por el cuidado y la preservación del medio ambiente en el que opera.

---

[1] DIRECOM. Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial [en línea]. Santiago, Chile: DIRECOM, 2013 [Fecha de consulta: 23 Marzo 2016]. Disponible en: https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf

[2] UNIÓN Europea. Libro Verde fomentar un marco para la Responsabilidad Social de las Empresas [en línea]. Bruselas: Unión Europea, 2001[Fecha de consulta: 2 Abril 2016]. Disponible en : http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf

A nivel Nacional, la organización sin fines de lucro Acción RSE, comprometida con la responsabilidad social empresarial, la señala como: "*Una visión de negocios necesaria para la sostenibilidad y competitividad de las empresas*"[3], aludiendo que es un elemento imprescindible en la arquitectura de la organización de hoy.

Por último, la Organización Internacional de Normalización, afirma que la RSE, es la "*Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente*"[4]. Comportamiento que: "*Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Tome en consideración las expectativas de las partes interesadas. Cumpla con la legislación aplicable. Este integrada en toda la organización*"[5].

Si bien, el término de RSE varía entre un país y otro, debido a las diferencias normativas, culturales, idioma, etc. Existe consenso en que:

- Son acciones voluntarias
- Su integración debe ser en toda la cadena de valor
- Se reconoce la relación interdependiente entre las empresas, la sociedad y medio ambiente
- El objetivo principal es garantizar la sostenibilidad del sistema
- Debe existir un comportamiento ético por parte de la empresa.

[3] ACCIÓN RSE. Herramientas [en línea] < http://www.accionrse.cl/index.php?op=que-es-rse > [consulta: 25 mayo 2016]
[4] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010. 4 p
[5] Ibid.

Además, cabe agregar, que a pesar que existen autores que hacen diferencia entre el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), al señalar que RSC amplía el ámbito de la RSE al incorporar a las agencias gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés (Fernández, 2009). Existe también otro grupo mayoritario que utiliza ambos conceptos como sinónimo. (Unión Europea, 2001; Navarro, 2012), dado que en esencia comparten el mismo significado. Por ende, para la presente investigación se asumirá el segundo criterio planteado.

1.2. Evolución de RSE

El término de RSE data desde fines del siglo XIX, cuando el Estado dicta normas protectoras a favor de los derechos del trabajador y la iglesia comienza a preocuparse de fomentar la conciencia ética de los empresarios. Paralelamente, empresarios que se enriquecieron durante la época de la revolución industrial, en EE.UU y Europa, motivados por doctrinas filosóficas y religiosas, comienzan a realizar donaciones con fines sociales, naciendo así, la denominada filantropía (entendida como aportaciones a causas caritativas), concepto precursor a la RSE.

Hasta este momento, la RSE solo se centra en 3 áreas: la ética del Administrador, la responsabilidad del empleador con su personal y el aporte del empresario a la cultura de la comunidad.

Sin embargo, después de la segunda guerra mundial, el rol de la empresa y su contribución a la sociedad cobraron mayor importancia.

Es así, como este movimiento adquiere un nombre, y en 1953, en el libro "Social Responsibilities of the businessman" de Howard Bowen, se acuña por primera vez la expresión de Responsabilidad Social Empresarial, donde la define como "*las obligaciones de los empresarios en ejercer políticas, tomar decisiones y seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos de nuestra sociedad".*[6]

Pero solo a principio de los años 70, el término RSE comienza a utilizarse de manera generalizada, manifestándose aceptación por algunos sectores, pero a su vez, fuertes corrientes opositoras.

Milton Friedman, economista e intelectual estadounidense, plantea que *"La responsabilidad social de los negocios es aumentar sus ganancias"* (Friedman, 1970). Las empresas no tienen responsabilidades, solo los individuos. Y dado que el ejecutivo empresarial, es el encargado de tomar las decisiones de la compañía, debe basar sus objetivos en satisfacer los intereses de sus dueños, que esperan maximizar sus ganancias. Lo que genera gran controversia y debate. Pensamiento que sirve de base para el desarrollo de nuevas teorías (Murray y Montanari, 1986), en el área de marketing, donde exponen que la empresa solo debe invertir en actividades sociales si estas contribuyen a mejorar la reputación de la empresa y posicionar su marca.

[6] CARROLL, Archie. Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional construct. *Business & Society* [en línea] September 1999 [fecha de consulta: 15 Abril 2016]. Disponible en: http://www.academia.edu/419517/Corporate_Social_Responsibility_Evolution_of_a_Definitional_Construct

Por otro lado, Peter Drucker indica que la empresa debe hacerse responsable de "*la influencia de sus actividades legítimas sobre la gente y el medio físico y social*"[7]. Y "*Se le exige cada vez más que prevea y resuelva problemas sociales*"[8]. De esta forma, se hace indispensable, convertir la RSE en una oportunidad de negocios, en donde se integran las necesidades de la sociedad con las actividades empresariales.

Más tarde, Archie Carroll amplia el concepto de RS al plantear que la empresa tiene diversos tipos de responsabilidades (Teoría de la pirámide): Económicas, en donde la empresa tiene la responsabilidad de producir bienes y servicios que la sociedad necesite y con esto, lograr maximizar la rentabilidad de sus dueños. Legales, donde debe cumplir con las leyes y regulaciones impuestas. Éticas, ámbito que considera la equidad, justicia, respeto a los derechos humanos y no dañar a la sociedad. Y finalmente Responsabilidades Discrecionales, que son acciones voluntarias que contribuyan socialmente y por las cuales la empresa no espere una retribución. De esta manera, la RSE abarca intereses más globales.

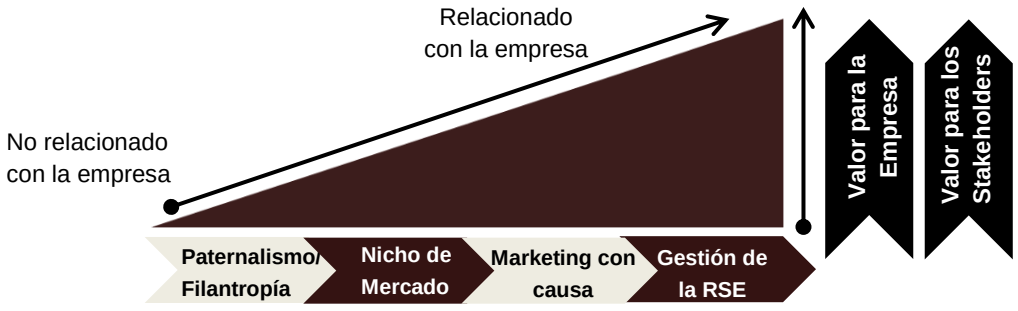
Freeman (1984) recalca que la empresa no solo debe poner atención a los intereses de los accionistas, sino a los intereses de los distintos actores (stakeholders o partes interesadas) que pueden verse afectados, directa o indirectamente, de su toma de decisiones, como lo son los proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad.

[7] DRUCKER, Peter. La Gerencia: Tareas, responsabilidades y prácticas. 4a. ed. Argentina: El Ateneo, 2002. 215 p.
[8] Ibid.

Para Michael Porter y Marck Kramer realizar acciones de RSE forma parte del posicionamiento estratégico que debe realizar una empresa, argumentando que si las empresas *"analizaran sus alternativas de RSE bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la RSE puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva"* (Kramer y Porter, 2006) Perspectiva que muestra un nuevo enfoque de RSE.

Es así, como el concepto de RSE ha transcurrido desde un principio de caridad a un principio de administración; primero con aportes a causas culturales, filantrópicas y de carácter comunitario. Posteriormente se ha centrado en satisfacer demandas sociales que contribuyan al estado de bienestar. Luego se convierte en una poderosa herramienta de Marketing, que mejora la imagen de la empresa. Para finalmente, cambiar la manera en que la empresa hace negocios, ya que se posiciona como pilar estratégico dentro de la gestión, e integra las expectativas e intereses sociales dentro de la cadena de valor de la organización.

Figura 1.1: Evolución del Concepto de RSE[9]



Fuente: Guía n° 1 "Responsabilidad Social Empresarial". CEOE-CEPYME Cantabria. 2011.

[9] CEOE-CEPYME Cantabria.Guía n°1 de Responsabilidad Social Empresarial [en línea] Cantabria: Eds.CEOE-CEPYME, 2011. [Fecha de consulta: 1 junio 2016] Disponible en: http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1_RSC.pdf

1.3. Beneficios de RSE

La empresa no se concibe sin un entorno. De la naturaleza obtiene las materias primas. De la comunidad, el capital humano. De los clientes, la demanda que le permite vender sus productos y hacerla rentable. De los proveedores, productos y servicios que no son capaces de abastecerse por sí solo. Y del Gobierno la pauta para conducir sus decisiones. La empresa en retribución suministra productos y servicios que cubren sus necesidades, demanda empleos, paga impuestos. Este vínculo es la prueba de la interdependencia entre empresa – Entorno. Siendo el motivo principal, por el cual las diversas organizaciones deben hacerse responsable de sus actividades y decisiones, e integrar RSE en sus objetivos, estrategias y operaciones. Ya que al garantizar el bienestar de la comunidad, también asegura su sostenibilidad a lo largo del tiempo.

En el mediano - corto plazo, las prácticas socialmente responsables también pueden influir en el desempeño real de la empresa, generando beneficios. Entre ellos:

- Una buena Reputación e imagen corporativa
- El desarrollo de ventajas competitivas
- Una mayor capacidad para atraer y retener empleados, clientes y proveedores
- Mantener la motivación y compromiso de los empleados

Los proveedores, trabajadores y clientes, tenderán a elegir a una empresa que no se vea implicada en conflictos sociales o legales, y que garantice la inocuidad de

sus procesos y productos, dado que estas acciones son indicador, de buenas relaciones, cumplimiento y confianza. A su vez la empresa, al cumplir con las normativas vigentes, evitará multas, gastos por litigios legales y estar en la mirada constante del gobierno y organizaciones con interés social y medioambiental.

Si la empresa es un buen empleador, que realiza prácticas correctas como; sueldos justos, infraestructura apta, normas y material de seguridad adecuados, fomenta una cultura empresarial saludable, genera oportunidades de crecimiento humano, como ascensos o capacitaciones, atraerá y retendrá capital humano bien calificado, comprometido con la organización y sus objetivos. Un trabajador motivado será más productivo y propondrá ideas nuevas. Lo que se traducirá en innovación y ganancias.

Y en el afán de la empresa por proteger el medio ambiente, podrá encontrar mecanismos operativos más eficientes, que disminuyan el uso de agua y energía, y minimicen o le den un nuevo uso a materiales que se consideran desechos, generando una reducción de costos y siendo una fuente de nuevos productos.

Como indica Fernández García, "*Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora de bienestar social de la comunidad, y la preservación del medio ambiente*"[10]. Es esta la clave de la nueva empresa.

[10] FERNÁNDEZ, Ricardo. Responsabilidad Social Corporativa. España: Club Universitario, 2009. 19 p. ISBN 978-84-8454-777-8

1.4. RSE en el Chile y el Mundo

Actualmente, la Globalización y la mayor movilidad y accesibilidad a la información han ocasionado una exposición mayor de las actividades y mecanismos de acción de las empresas, por lo quedan sometidas a escrutinio público de las partes interesadas. La indignación ha surgido de casos como: Foxccon, empresa china que ensambla los iphone, y ipad de Apple, las Xbox de Microsoft y Kindle de Amazon, acusada de explotación laboral, por bajos sueldos, y jornadas laborales opresivas estilo militar; donde los empleados duermen, comen y trabajan en los gigantescos complejos. A nivel nacional, casos como La Polar, colusión de farmacias, y actualmente el vertimiento de 9.000 toneladas de salmones en descomposición por el Clúster Salmón Chile generan la irritación de la Sociedad Chilena.

El resultado ha sido un endurecimiento de la normativa legal y el surgimiento de una serie de iniciativas; las primeras que tienen como objetivo fomentar a las empresas a mejorar sus prácticas, y las segundas, encargadas de orientar en la integración e implementación de un comportamiento socialmente responsable. Dentro del primer grupo, se encuentran iniciativas como: el libro verde (2001), publicado por La Comisión de las Uniones Europeas bajo el título “Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas” y el ranking de sustentabilidad empresarial de la fundación Chilena Pro-humana, que premia y reconoce a aquellas empresas que destacan por su modelo de estrategia de negocio sustentable. En el segundo grupo destacan: Las Líneas directrices de la

OCDE para empresas multinacionales, que son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. El pacto global de naciones unidas (Global compact) que promueve la implementación de 10 principios universalmente aceptados, en áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y corrupción, brindando herramientas de gestión para instaurar modelos de negocios responsables. Los principios de la ONU creados para ofrecer una norma mundial que protege, respete y remedie alguna vulneración de los derechos humanos vinculados a la actividad empresarial. La Declaración tripartida que brinda las bases para el diálogo entre empresas Multinacionales, gobiernos y trabajadores, mediante normas voluntarias y actividades que deben realizar las empresas para contribuir positivamente al progreso económico y social. Y finalmente, la norma ISO 26000, de la Organización Internacional de Normalización, que orienta sobre los principios y materias fundamentales de RSE y ayuda a lograr su incorporación en las organizaciones. Iniciativas que desde sus distintos campos de aplicación y alcance, contribuyen de igual manera a la instauración de un comportamiento responsable. *(Véase Anexos 1 y 2: Contenido de los Instrumentos de RSE y Cuadro Comparativo de Instrumentos de RSE)*

1.5. Organización Internacional de Normalización

La Organización Internacional de Normalización (ISO) fue fundada el 23 de febrero de 1947 en Londres, y tiene su sede actual en Ginebra, Suiza. ISO es una federación mundial, compuesta por 165 organismos nacionales de normalización.

Figura 1.2: Imagen Corporativa ISO[11]

Fuente: Página Institucional de Organización Internacional de Normalización.

Su trabajo es elaborar normas internacionales voluntarias, a través de comités técnicos. Cada miembro, tiene representación en los comités de las materias que sean de su interés, reuniendo así a expertos de todo el mundo, los cuales contribuyen con su conocimiento. Los proyectos de Normas internacionales son enviados a los organismos miembros para la votación. Se requiere del 75% de los votos favorables para lograr la publicación como norma internacional.

El organismo miembro encargado de representar a Chile en ISO es el Instituto Nacional de Normalización (INN). Institución que estudia y prepara normas técnicas a nivel nacional.

La norma ISO 26000 utilizada en la presente investigación es NCh-ISO 26000:2010, que es la versión nacional de la Guía de Responsabilidad Social.

1.5.1. Creación de ISO 26000:2010

En el año 2001, el comité de ISO sobre política de consumidores (COPOLCO), publicó un informe sobre el valor de los estándares de responsabilidad social

[11] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO. <http://www.iso.org/iso/home.html> [consulta: 16 marzo 2016]

corporativa, con la que sugiere la necesidad de investigar el tema a profundidad, mediante un grupo de trabajo multidisciplinario, para crear un estándar internacional de responsabilidad social. Dado que existía confusión en aquellas empresas que deseaban integrar la responsabilidad social en sus actividades diarias, las cuales no sabían de donde sacar información y la diversidad de códigos y estándares nacionales, muchas veces no eran del todo compatibles.

En la creación de ISO 26000 participaron expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regiones, representando a consumidores, gobierno, industria, trabajadores, Organizaciones no gubernamentales y servicios, apoyo, investigación, academia, y otros. Con el fin de asegurar una participación equilibrada entre los grupos de las partes interesadas, como también un equilibrio geográfico y de género de los participantes. Finalmente el día 1 de noviembre de 2010 se realizó la publicación oficial de la norma, después de 10 años de trabajo.

1.5.2. Objeto y campo de aplicación

La guía tiene como propósito orientar a las empresas en la implementación de la Responsabilidad Social en sus políticas, cultura organizacional, estrategias y operaciones, al entregar información sobre términos, antecedentes, tendencias, características, principios, prácticas y materias fundamentales de RS, como también, la forma de integrar, implementar y promocionar un comportamiento socialmente responsable, la identificación e involucramiento de partes interesadas, y la comunicación de compromisos y desempeños.

Al tener carácter universal, ISO 26000 sirve de utilidad a todo tipo de organización; tanto del sector público, privado o sin fines de lucro, con independencia de su tamaño, ya sea grande o pequeña, que opere en un país desarrollado, o en vías de desarrollo.

Se debe considerar la diversidad social, ambiental, cultural, política, económica y organizacional, al momento de la aplicación de ISO 26000, dado que abran elementos que servirán mejor que otros según el contexto de la organización. Y debido que la presente guía solo proporciona recomendaciones, es decir, no contiene requisitos, no está sujeta a certificación, uso regulatorio o contractual.

Por otro lado, esta norma internacional no pretende reemplazar, transformar o modificar ninguna ley o regulación de los Estados, ya que es solo el Estado el encargado de crear y verificar el cumplimiento de las leyes.

1.5.3. Comprender la responsabilidad social

Para instaurar un comportamiento responsable, es esencial que la organización comprenda a cabalidad que es la RSE. De esta forma la integrará como una práctica cotidiana y no solo de manera circunstancial.

El objetivo primordial de la Responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible, asegurando ecosistemas saludables. Para lograrlo, la empresa debe conocer las expectativas que tiene la sociedad en relación a ella e identificar aquellas partes interesadas que pueden verse afectada por sus acciones. De esta

forma, podrá incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones. Y para garantizar una relación saludable, con los diversos grupos de interés, la empresa debe rendir cuentas por los impactos de sus actividades, tener un comportamiento transparente y ético, cumplir la legislación aplicable, y considerar los intereses de los stakeholders.

Se debe considerar que los elementos de la RSE reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado, por lo que cambian a lo largo del tiempo. Es por eso que los principios y materias fundamentales de ISO 26000:2010 son un reflejo actual de las buenas prácticas.

1.5.4. Principios de la responsabilidad social

Las empresas deben basar su comportamiento en normas técnicas y éticas, para lo cual deben cumplir con reglas conductuales, que se muestran a continuación:

Tabla 1.1: Principios de RSE

PRINCIPIO	ACCIÓN
Rendición de cuentas	La empresa debiese responder por el impacto que causan sus acciones en la sociedad, la economía y medioambiente, aceptar su responsabilidad, realizar planes de acción para su reparación y prevención.
Transparencia	Una organización debe informar sobre sus políticas, decisiones, actividades, y el impacto de ellas en la sociedad y medio ambiente, tales como: el propósito, naturaleza y ubicación de sus instalaciones, la identidad controladora de la empresa, orígenes, cantidad y aplicación de recursos financieros, entre otros. La información facilitada debe ser clara, comprensible, oportuna, fidedigna y de fácil acceso.
Comportamiento Ético	La empresa debe comportarse de forma íntegra, honesta,

	y equitativa, y debe promover este comportamiento a través de toda la cadena de valor, como también, debe generar mecanismos de control y supervisión, para realizar seguimiento, apoyo y refuerzo del comportamiento ético.
Respeto de los intereses de las partes interesadas	Las organizaciones deben respetar, considerar y responder a los dueños, clientes, y todo grupo que tenga derechos, reclamaciones, intereses o puedan verse afectado por las actividades y decisiones de la organización. Estos grupos deben ser identificados y se debe evaluar la influencia que pueden ejercer dentro de la organización.
Respeto al principio de Legalidad	El principio consiste en que la empresa debe cumplir con la normativa vigente, y debe acatar las leyes y regulaciones establecidas.
Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento	Las empresas deben adherirse a la Normativa Internacional de Comportamiento.
Respeto a los derechos humanos	Una organización debe reconocer el carácter universal de los derechos humanos, debe respetarlos, y evitar beneficiarse de situaciones en donde los derechos humanos no estén garantizados.

Fuente: Elaboración Propia

1.5.5. Reconocer la Responsabilidad Social

Para que una empresa pueda reconocer su responsabilidad social, primero debe comprender el vínculo que la liga con la sociedad, a las partes interesadas y la relación que existe entre la sociedad y las partes interesadas. Dado que de esta forma, podrá alinear sus objetivos a las demandas sociales.

- *De la relación, entre la sociedad y la organización*: la empresa debe reconocer el impacto que causan sus actividades en la propia sociedad y el medioambiente, como también las expectativas que tiene la sociedad con respecto al proceder de la empresa.

- *De la relación, entre las partes interesadas y la organización*: la empresa debe conocer que grupos o individuos pueden verse afectados por sus decisiones o actividades.
- *De la relación entre la sociedad y las partes interesadas*: la empresa debe ser consciente que los intereses de los stakeholders pueden ser distintos a las expectativas que tiene la sociedad con respecto al comportamiento de la empresa. Ya que a pesar de que los grupos de interés forman parte de la sociedad, sus intereses son particulares y emanan de la relación exclusiva que tienen con la empresa.

Figura 1.3: Relación entre la Organización, sus partes interesadas y la Sociedad.[12]

Fuente: ISO 26000:2010

1.5.6. Identificación e involucramiento de partes interesadas

Cuando una organización analiza los posibles impactos que conllevan sus actividades y decisiones, logra identificar que partes pueden verse involucradas, y

[12] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010. 16 p.

que intereses las relacionan. Estas relaciones pueden ser formales, como las existentes con los propietarios, empleados o proveedores de una organización, con los cuales tiene obligaciones legales, o informales, como relaciones con grupos que apoyan causas ambientales y sociales, y que pueden afectar la capacidad de la empresa para cumplir sus responsabilidades. Una vez identificadas las partes interesadas, su involucramiento mediante una mesa de diálogo, se vuelve fundamental, para tomar decisiones acertadas, evitar posibles conflictos, y mitigar cualquier efecto negativo. Este diálogo puede llevarse en reuniones, conferencias, audiencias públicas, comités asesores, negociaciones colectivas, foros, entre otros, y brinda oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas, se lleguen a consensos u acuerdos, y se logren fortalecer relaciones fructíferas y beneficiosas.

1.5.7. Orientación sobre las materias fundamentales de Responsabilidad Social

Para que una empresa establezca el alcance de su RS debe abordar 7 materias fundamentales; Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas Laborales, El medio ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asunto de consumidores y la participación activa y desarrollo de la Comunidad. Ya que cubren los impactos más probables, que se originan de la actividad empresarial, tanto en el ámbito económico, social, como ambiental. Cada Materia Fundamental contempla asuntos asociados a la temática, que profundizan un contenido en particular, sugiriendo acciones que la empresa debe realizar, y expectativas que

debe satisfacer, basadas en los principios y buenas prácticas de RSE. *(Véase Anexo 3: Materias Fundamentales y Asuntos).*

Las empresas, deben identificar y abordar todos los asuntos que son pertinentes o significativos, según las actividades que realiza y el impacto que genera. No todos los asuntos son aplicables a todas las organizaciones, esto dependerá del contexto y la situación de la empresa, pero sí lo son las materias fundamentales.

Las materias fundamentales deben ser estudiadas de forma holística, puesto al estar interrelacionadas y ser complementarias, cada decisión que se tome en una materia, puede afectar a otras, como lo muestra la siguiente figura:

Figura 1.4: Las 7 Materias Fundamentales[13]

Fuente: ISO 26000:2010

- **La Gobernanza de la Organización:** es *"El sistema por el cual la empresa toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos"*[14], y contempla tanto

[13] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010. 22p

estructuras y procesos formales, como también la cultura y valores que emanan de la organización. Una empresa que es socialmente responsable tiene un sistema de Gobernanza diseñado para poner en práctica los principios de RS, y contiene mecanismos para la supervisión de su cumplimiento.

- **Derechos humanos:** Se refiere a los *"derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlos"*[15]. Y contempla derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, tales como, el derecho a la vida, trato igualitario ante la ley, a una salud, educación y trabajo digno, entre otros. Los Estados tienen el deber de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos establecidos en DUDH[16], y sancionar su quebrantamiento. Las organizaciones, por otro lado, tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos, aun cuando El Estado sea incapaz de protegerlos y debiesen considerar la posibilidad de proporcionar educación en la temática y promover la toma de conciencia.

- **Prácticas Laborales:** *"Son todas las prácticas y políticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado"*[17], tales como, reclutamiento de trabajadores, salud, seguridad e higiene industrial, política de compensación, jornadas laborales, etc. Las empresas deben cambiar la concepción de trabajo como un factor de

[14] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010 23 p.
[15] Ibid.p 25.
[16] Declaración Universal de los Derechos Humanos
[17] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010. 37 p.

producción, y tienen la responsabilidad de ofrecer condiciones laborales dignas y justas, evitar la discriminación, abuso y explotación.

- **El Medio Ambiente:** Contempla la repercusión que generan las actividades y decisiones de la empresa en el medio ambiente, provenientes del mal uso de recursos, la localización de las instalaciones, generación de residuos y contaminación, entre otras acciones. Se insta a la empresa a respetar y promover la responsabilidad ambiental, a gestionar los riesgos ambientales, asumir el costo de medidas reparatorias en caso incidentes ambientales, evaluar su desempeño ambiental y tener una producción más limpia y eficiente.

- **Prácticas justas de operación:** se refiere a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras organizaciones, es decir, con sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, agencias gubernamentales y asociaciones a las que pertenecen. La empresa debe tener un comportamiento basado en la ética, y los principios de legalidad, rendición de cuentas y transparencia, para establecer relaciones honestas con los stakeholders. Aborda temáticas como la anticorrupción, competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad, entre otras.

- **Asuntos de consumidores:** Corresponde a la responsabilidad que tiene la empresa con sus consumidores[18], en entregar productos y servicios sostenibles, y educación e información precisa su uso y reparación, medidas compensatorias

[18] Miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados.

justas, protección de la salud y seguridad de los consumidores y garantizar la privacidad de datos, entre otras medidas.

- **Participación Activa y desarrollo de la comunidad:** Se refiere a la integración de la empresa, como un miembro más de la comunidad en la que se encuentra inserta, con el fin de contribuir a mejorar su calidad de vida, promover niveles más elevados de bienestar, y generar diálogo social.

1.5.8. Orientación sobre la integración de la RS en toda la organización

Para lograr integrar la RS en la organización, en primer lugar se debe establecer el nexo que existe entre las características claves de la empresa con la RS. Es por ello que se debe revisar factores como: las localizaciones de sus instalaciones, el marco legal que las rige, características sociales, culturales y económicas del lugar, características de mano de obra, entre muchas. Posteriormente, la empresa debe identificar los impactos negativos, tanto reales como potenciales, de las decisiones y el operar de la organización, con el propósito de actuar con debida diligencia[19], y lograr reconocer aquellas partes involucradas, como también, el alcance que ejerce su influencia en el entorno, para evitar perjudicar a terceros. De esa manera será fácil identificar que asuntos son pertinentes para tratar y establecer prioridades, según la importancia y urgencia.

[19] Proceso proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos.

En la materia de Gobernanza, se debe planificar las políticas, estructuras y redes que reflejarán la integración de RS, estableciendo sistemas de supervisión, seguimiento, y evaluación para la mejora continua.

Finalmente, la incorporación de la RS implica compromiso y comprensión de todos los niveles, que debiesen comenzar desde la alta gerencia, con el fin de crear una cultura organizacional, desarrollar las competencias necesarias para implementar prácticas de RS, y establecer procesos de comunicación internos y externos adecuados, que generen diálogo, creen confianza, credibilidad y encausen el rumbo de la organización.

CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL - LA ORGANIZACIÓN

A continuación se realizará la descripción de la empresa en estudio, *Nexxopan Chile Ltda.*, dando a conocer aspectos claves, como son: la estructura organizacional, misión, visión, los productos y servicios que entrega, y su relación con los diversos stakeholders. Con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa y las características de su entorno que puedan influir en los resultados de la investigación.

La información expuesta en el siguiente capítulo fue recopilada a través de reiteradas entrevistas con el dueño de la empresa *Richard Carreño Aedo* y con los distintos stakesholders. El acceso a la información Institucional de Gendarmería Chile es de carácter público, gracias a la Ley 20.285 de “Transparencia y acceso a la información Pública”.

2.1. Antecedentes generales

Nexxopan es una micro-empresa con más de 15 años de experiencia en la elaboración de bases para panificadoras[20], de alto valor nutricional. Inició formalmente sus actividades el 1 de enero de 2004, llegando a abastecer a más de 50 recintos panaderos de la región de Valparaíso.

Figura 2.1: Imagen corporativa de Nexxopan Chile Ltda.

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.

Actualmente opera en el Centro de Educación y Trabajo (C.E.T.)[21], ubicado en las dependencias pertenecientes al Complejo Penitenciario de Valparaíso[22], que custodia Gendarmería de Chile (GENCHI), dado a que emplea a personas privadas de libertad que cumplen condena en el recinto, entregando una oportunidad laboral.

2.2. Estructura organizacional

El equipo de trabajo de Nexxopan está compuesto actualmente de ocho personas; un administrador, una secretaria, un contador, un asesor y cuatro trabajadores operativos *(Véase anexo 4: Organigrama de la empresa).*

[20] Establecimiento o fábrica donde se elabora pan.

[21] Centros de cumplimiento penitenciario que contemplen un determinado tipo de tratamiento de reinserción social.

[22] Conjunto de establecimientos penitenciarios que coexisten en un mismo perímetro, y apliquen un régimen interno y tratamiento diferenciado, con el apoyo de servicios únicos centralizados de seguridad, administración, salud, reinserción social, laboral, y de registro y movimiento de la población penal.

Don Richard Carreño es el administrador y representante legal de la empresa. Se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar cada actividad. La secretaria contable es su principal apoyo, ya que cumple la función de registrar y llevar a cabo los procesos administrativos.

En las dependencias del C.E.T trabajan dos empleados, que preparan las mezclas que dan origen a las bases para panificadoras. Pesan, envasan, sellan y finalmente etiquetan cada producto. Las actividades de aseo e higienización del lugar también forman parte de sus obligaciones. El transporte y despacho es realizado por otros 2 trabajadores, que deben entregar a tiempo los pedidos de los clientes.

El contador lleva registro de la información financiera y da cumplimiento a las obligaciones fiscales. Y es el asesor el encargado de prestar apoyo en los procesos de licitación a los cuales la empresa postula.

2.3. Misión, Visión y valores

Nexxopan es una empresa con grandes valores y un fuerte arraigo social, que se ven reflejados en la proclamación de su misión y visión:

Misión: "Somos una empresa dedicada a la reinserción social[23] de las personas privadas de libertad, proporcionándoles un trabajo digno en la fabricación y

[23] Proceso de reintegración de una persona que por algún motivo ha sido marginada de la Sociedad.

transporte de bases para hallullas y marraquetas. Productos alimenticios de excelencia y con un alto valor nutricional."

Visión: "Bajo el desafío de generar alimentos que colaboren con la sana nutrición, *Nexxopan* apuesta por dar empleo a personas privadas de libertad, debido al impacto positivo en la generación de oportunidades laborales post-condena, colaborando eficazmente a la reinserción social."

Los valores por los cuales se rige Nexxopan son:

- *"Creemos en la honestidad y transparencia de las personas"*[24]: La empresa trabaja con personas privadas de libertad, sin importar su condición u actitud previa a estar dentro de la cárcel, y basa sus relaciones en el respeto mutuo y la confianza.
- *"Creemos en la reinserción social"*[25]*:* Nexxopan entrega oportunidades laborales a personas que carecen de ellas e impulsa el desarrollo de habilidades y competencias, para que el usuario, una vez cumplida su condena, pueda desempeñarse, de forma honrada, en aquellas actividades que aprendió. Además, el dueño de la empresa, realiza charlas para enseñar el rubro de la panadería y generar inquietudes de emprendimiento en esta área, porque cree que el trabajo es el mejor instrumento de reinserción social.

[24] Sr. Richard Carreño
[25] Ibid.

2.4. Productos

La Empresa se especializa en la fabricación de bases para panificación de 2 tipos: hallullas y marraquetas, las cuales están compuestas de materias orgánicas y enzimas naturales, que contribuyen al color, textura y duración del pan. Cada unidad de producto pesa 10 kilos y genera 74 kilos de pan. Adicionalmente vende, por mayor, otros insumos para el área de panadería.

Figura 2.2: Los productos

Fuente: Elaboración propia

Semestralmente, la empresa realiza exámenes de laboratorio en el Servicio de Asistencia Técnica (Asistec) de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, donde se verifica la inocuidad del producto. Siendo esta, la garantía ante sus consumidores, de entregar un bien inofensivo para la salud.

Por último, dentro de los atributos de las bases panificadoras destacan que:

- Son Saludables
- Mejoran el control de inventarios de producción
- Disminuye los costos de la producción de pan
- Precio competitivo

2.5. Las Instalaciones y el C.E.T

Las instalaciones de la empresa, contemplan un área de producción y una bodega, donde se almacenan los productos y materias primas. Ambos recintos están hechos de hormigón, tabiquería y cerámico, que contribuyen a moderar las altas temperaturas, y a una fácil limpieza del piso. La bodega tiene una capacidad máxima para 20 palets, que soportan hasta 1000 unidades de producto cada uno, y que en conjunto corresponden a la demanda de un mes y medio. La Maquinaría principal, es una mezcladora, hecha a la medida, que rinde 300 kilos de producto cada 45 minutos.

Las decisiones referentes a la vigilancia y protección de las instalaciones operativas, son exclusivas de Gendarmería.

Figura 2.3: Instalación operativa de Nexxopan

Fuente: Elaboración Propia

El Centro de Educación y trabajo (C.E.T) es un recinto independiente, autónomo, con normativa propia, que está dirigido por un Encargado Laboral o también denominado como jefe del C.E.T. El Encargado es el responsable del correcto funcionamiento y del cumplimiento del Reglamento interno, por lo que debe

controlar y supervisar las condiciones y actividades de los trabajadores internos, las funciones administrativas, productivas y comerciales y el desempeño del personal. El Director Regional de Gendarmería es la única autoridad con la facultad para controlar su labor *(Véase Anexo 5: Organigrama del Centro de Educación y Trabajo).*

Los trabajadores internos que viven en el C.E.T, están aislados del resto de la población penal y tienen un régimen diferenciado (Semiabierto), basado en el principio de confianza y autodisciplina, ya que pueden moverse sin vigilancia al interior del establecimiento y se encuentran sujetos a normas de convivencia similares a las del medio libre, entre las cuales contemplan beneficios de salida controlada, para fines educacionales. Su comportamiento es evaluado, lo que les permite postular a diferentes beneficios.

El C.E.T tiene las condiciones y espacios físicos adecuados para el desarrollo del trabajo y las actividades de capacitación y formación laboral, como también un personal integral para lograr la reinserción social-laboral.

2.6. Los Stakeholders

Se han identificado los grupos de interés asociados a la empresa, de acuerdo a los vínculos actuales, tanto dentro como fuera de su cadena de valor. Además se han establecido los canales de comunicación vigentes, con el fin de perfeccionarlos; mejorar la calidad, el tiempo de respuesta y la proximidad. Estos son:

Figura 2.4: Imagen Corporativa de Gendarmería de Chile[26]

Fuente: Página Institucional de Gendarmería de Chile

Gendarmería de Chile: "Es la institución penitenciaria de Chile, encargada del orden, seguridad, reinserción social, el cumplimiento de condenas en las prisiones, y el resguardo de los Tribunales de Justicia"[27] El Organismo pertenece al Ministerio de Justicia, se rige por la "Ley Orgánica de Gendarmería Chile"[28] y el "Reglamento de establecimientos penitenciarios"[29].

La empresa Nexxopan presenta su formulario de antecedentes y el proyecto laboral en la Dirección Regional de Gendarmería, para su evaluación. A su vez, se le otorga el permiso para visitar el C.E.T, conocer el lugar disponible para situar sus operaciones, y se le informa la normativa de seguridad a la que se somete. Una vez aprobado su proyecto, el día 15 de Junio del año 2004, celebra un convenio de capacitación y empleo, con el Director Regional de Gendarmería, para internos del Complejo Penitenciario de Valparaíso, e instala su sistema operativo dentro del recinto. Gendarmería por su parte, tiene la responsabilidad de mantener todas las medidas de seguridad pertinentes y otorgar todas las

[26] GENDARMERÍA de Chile, GENCHI [en línea] <http://www.gendarmeria.gob.cl> [Consulta: 3 agosto 2016]
[27] GENDARMERÍA de Chile. Wikipedia [en línea] < https://es.wikipedia.org/wiki/Gendarmer%C3%ADa_de_Chile> [fecha de consulta: 16 julio 2016]
[28] Decreto de Ley N° 2.859. Ley Orgánica de Gendarmería Chile. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 15 de Septiembre de 1979.
[29] Decreto N° 518. Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 21 de Agosto de 1998.

facilidades de acceso y colaboración. Como también, velar por la protección de los derechos del trabajador interno. Los requisitos contractuales como también la normativa a la que se somete la empresa están establecidos en el “Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario”[30] .

A continuación se especificará la relación de aquellos miembros de Gendarmería que tienen una relación directa con la empresa:

- **Jefe del C.E.T de Valparaíso:** El Oficial Luis Ibáñez González es el encargado de asegurar el desarrollo adecuado de los programas laborales y de capacitación. Por lo que supervisa que Nexxopan cumpla con el Reglamento y el convenio subscrito. Por otro lado, el empresario le debe solicitar los permisos de salida del recinto (Art. 11)[31], para que el personal de carga, pueda distribuir los productos. También debe rendir cuentas cada mes, entregando una copia de las liquidaciones y una fotocopia de las planillas de pago de las cotizaciones previsionales, de salud y seguros (Art. 45)[32] e informar cualquier problemática.

Las vías de Comunicación que se utilizan entre ambos son: escritos, Resoluciones, Reuniones formales.

- **Consejo Técnico:** Está compuesto por el jefe del C.E.T, oficiales penitenciarios, personal de vigilancia, profesionales y funcionarios encargados de la rehabilitación y el desarrollo normal del régimen interno.

[30] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011.
[31] Ibid.
[32] Ibid.

Dentro de sus funciones está diseñar los planes de trabajo, certificaciones laborales, informes pre-sentenciales y realizar el proceso de pre-selección de trabajadores, estableciendo criterios como salud compatible, antecedentes psicológicos, sociales, y conductuales, que son propuestos a Nexxopan, para su aceptación o rechazo. A su vez, Nexxopan facilita información conductual, si el Consejo lo solicita. El empresario y el Consejo trabajan en forma conjunta, en la metodología de capacitación de Nexxopan y los problemas técnicos de la empresa. La Comunicación entre ambas partes, es mediante un lenguaje formal, por vías de escritos, informes y reuniones.

- **Otros Funcionarios del C.E.T:** Son las personas encargadas de la vigilancia, aseo y mantención del C.E.T, que prestan apoyo a la empresa en su actividad diaria. El trato entre los funcionarios y el empresario es directo y formal.

Trabajadores Internos: Son aquellas personas que se encuentran cumpliendo una condena o están bajo prisión preventiva en el C.E.T, que prestan servicios a Nexxopan y por lo cual, la empresa les entrega una retribución económica. Esta relación está regulada por la legislación laboral vigente, por ende, los internos tienen los mismos derechos que un trabajador en condición de libertad, con la excepción a ejercer derechos colectivos, como sindicalizarse, a huelga, o a negociar colectivamente (Art. 4)[33] Por lo que el trabajo es voluntario y remunerado.

[33] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011

El contrato Laboral establece el Apresto Laboral[34] que realiza Nexxopan al interno y el compromiso de la empresa de no castigar ausentismos laborales originados por sanciones conductuales por parte de Gendarmería. Los canales de comunicación entre el interno trabajador y Nexxopan, son: el diálogo directo, reuniones informales y formales.

Proveedores: Son empresas que suministran los productos y servicios, que Nexxopan es incapaz de producir. Se caracterizan por ser de pequeño tamaño y de la región, con las que Nexxopan trabaja hace años, por lo cual mantienen una relación estrecha. Entre los proveedores de materias primas se encuentran: Fdo. Ampuero S.A, Molinos San Cristóbal, Molinera San José, Alimentos E&B, Prodesur, Granotec S.A. Los proveedores de material para envasar son Edipac y Violeta Rodríguez. Y el proveedor de Maquinaría es Villalobos y Cía. Uno de sus proveedores de Servicios es Asistec, que realiza las muestras para determinar los valores nutricionales del producto, para que se ajusten a la normativa vigente. Los canales de Comunicación: son trato directo, teléfono, correos electrónicos, Reuniones. Mediante ellos se realizan los pedidos, pagos y envíos de factura.

Clientes: Son panaderías de Viña, Valparaíso, y alrededores y el Gobierno. La empresa ha participado de Licitaciones públicas los últimos años, y abastece actualmente al C.E.T de Colina uno y de Valparaíso, como suministro para el taller de panadería. La relación entre la empresa y sus clientes por una parte es formal

[34] Modalidad de capacitación que consiste en un entrenamiento básico para el manejo de las tareas necesarias para desempeñar el respectivo puesto de trabajo

y protocolar y por otra, existe mayor cercanía y flexibilidad. La comunicación es mediante: Trato directo, escritos, correos electrónicos, vía telefónica.

Competencia: Son grandes empresas Nacionales e Internacionales, con fuerte presencia en el mercado, amplias campañas de publicidad y precios competitivos, que postulan a procesos de Licitación Pública del Estado y abastecen al país.

Comunidad: Corresponde a la comunidad penitenciaria, las familias de los internos y los sectores aledaños. La empresa facilita sus camiones a Gendarmería, cuando esta los requiere, y participa en actos públicos para servir de ejemplo y promover la participación del empresariado en los C.E.T y la contratación de internos. Por otro lado, deposita a final de cada mes el remanente de la remuneración del interno a sus familias, para garantizar su manutención, y destina parte de sus ganancias a donaciones con fines benéficos. La relación entre la empresa y la comunidad es directa, basada en el respeto y la integración.

Figura 2.5: Nexxopan y los stakeholders

Fuente: Elaboración Propia

2.7. Relación con la Responsabilidad Social Empresarial

El proyecto de integración social que practica Nexxopan Chile Ltda., coopera con la reinserción de las personas privadas de libertad, y desde sus inicios, ha logrado insertar de forma eficaz a decenas de personas en el mundo laboral, esto significa un gran logro, no solo para estas personas, sino que para todo el país, y demuestra que las empresas pueden compatibilizar su rol económico con el rol social y generar sinergias que creen un efecto multiplicador.

Finalmente, dado la escasez de recursos y limitaciones por operar el C.E.T, se eligió la Norma ISO 26000:2010, como herramienta de implementación de un comportamiento socialmente responsable en el operar de Nexxopan, puesto que se adapta de mejor forma a las características particulares de la empresa, por su diseño, flexibilidad y contenido transversal. Cualidades expuestas en el Marco Teórico.

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA EMPRESA REFERENTE A LA NORMA ISO 26000:2010

En este capítulo se identificará la situación de la empresa *Nexxopan* referente a la norma ISO 26000:2010; las prácticas actuales en cada Materia Fundamental, los puntos críticos, y los potenciales cambios que la empresa puede incorporar en su modelo de gestión.

Adicionalmente se ocupará la herramienta de análisis FODA (conocida como SWOT en inglés), creada por Albert Humphrey, para detectar aquellas variables internas (Debilidades y fortalezas de la empresa) como externas (Amenazas y Oportunidades del entorno), que favorecen, limitan y es necesario considerar, cuando se aplique cada medida. Y la herramienta de empleo o 26k check tool (en Inglés) de Guido Güertler, que consta de 6 preguntas que se aplican a cada asunto de las Materias fundamentales, con el fin de seleccionar y priorizar aquellos que son pertinentes para la organización.

3.1. Análisis FODA

El análisis FODA determinará los factores tanto internos como externos que pueden modificar o alterar el plan de acción que acerque a *Nexxopan* al estándar más óptimo de Responsabilidad Social.

A nivel interno, se ha detectado que las características propias de la Micro-empresa son las principales debilidades del sistema: la escasez de recursos financieros, capacidad operacional reducida, y falta de conocimiento administrativo. Por ende, las recomendaciones deben estar orientadas a sugerir medidas que maximicen la eficiencia, y que tengan costos reducidos, o que puedan ser absorbidos por la empresa. Por otro lado, el mal manejo de información, referente a trabajar con internos, ha mermado sus ventas, puesto que un gran número de clientes han dejado de demandar los productos de Nexxopan, por sentir inseguridad sobre su fabricación y rechazo social. Lo que a su vez, pone a la empresa en una situación de estigmatización y disminuye las probabilidades de atraer a nuevos clientes.

También se debe tener en cuenta el perfil de los trabajadores, que en parte, tienen un nivel de estudios bajos, y en algunos casos, no saben leer bien, para prevenir cualquier problema derivado de este hecho, y considerar que los procesos de reclutamiento pueden ser lentos, debido a los filtros psicológicos y conductuales.

Además se agrega la problemática de una alta rotación de personal, debido a las fugas de internos, que ven su ingreso al C.E.T, como una vía de escape, el

otorgamiento del beneficio de libertad condicionada cada año, y sanciones conductuales por parte de Gendarmería.

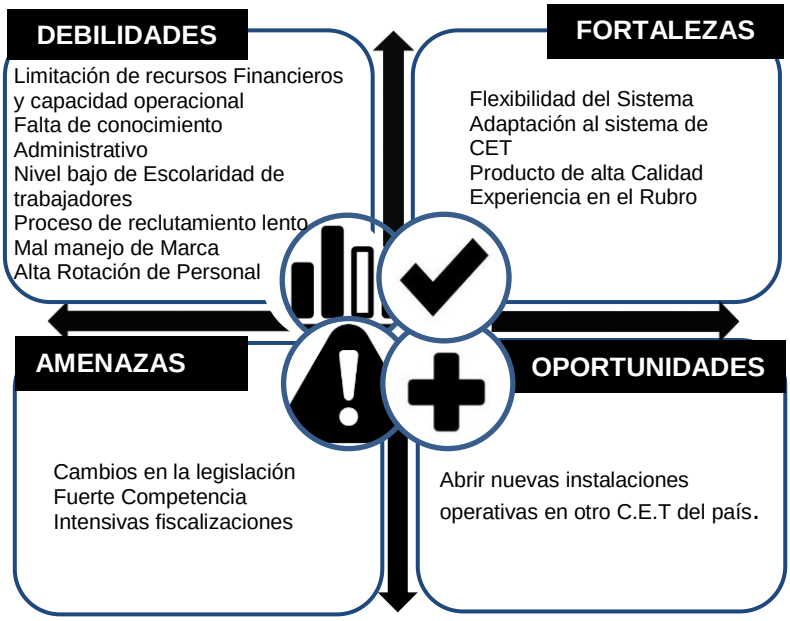
Pero la empresa también tiene fortalezas, como la flexibilidad del sistema, que permite adaptarse, de forma más rápida, a cualquier eventualidad, y su experiencia en el trabajo en el C.E.T, que le ha ayudado a generar medidas que salvaguarden el cumplimiento de sus compromisos con los clientes. Sus productos de alta calidad, inocuos a la salud humana, y la experiencia en el rubro, son su garantía principal ante el consumidor.

A nivel externo, los cambios de la legislación, como el sistema de facturación electrónico, y la ley de etiquetados, pueden representar una amenaza, si no se informa al respecto. A esto se suma una fuerte competencia y las intensivas fiscalizaciones por operar en el C.E.T con internos, como también la potencial oportunidad de abrir nuevos centros operativos que contribuyan a emplear un mayor número de internos, pero que depende del aumento de la cuota de participación de mercado.

Finalmente, se reconoce que cada iniciativa de RS debe ir alineada al Estatuto interno del C.E.T., para no incurrir en violaciones a la Ley.

Estas variables determinarán el alcance de cada medida sugerida y se resumen en la matriz FODA, presentada a continuación:

Figura 3.1: Matriz FODA de Nexxopan



Fuente: Elaboración Propia

3.2. Análisis de las materias Fundamentales

Se identificarán y evaluarán las prácticas actuales de la empresa en las materias de: Gobernanza de la Organización, Derechos humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asunto de Consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad, para establecer el nivel de cumplimiento de Nexxopan con respecto a ISO 26000:2010.

3.2.1. Gobernanza de la Organización

El Sistema de Gobernanza de *Nexxopan* es centralizado. Todas las decisiones son tomadas por su dueño, característica propia de la micro- empresa. Pero que a su vez, ofrece una estructura simple y flexible, que le permite tomar decisiones de forma más rápida y lograr una gran adaptación ante contingencias.

Si bien, la empresa tiene la facultad de determinar cada medida que aplique, estas deben ser acordes al régimen del C.E.T, y no pueden infringir el reglamento del establecimiento. Es por eso, que la empresa está sujeta a fuertes fiscalizaciones sanitarias, controles, y auditorias. Y a pesar de tener normas y medidas en materia de calidad, seguridad e higiene laboral, prevención de riesgo, compensación y medio ambiente, no existen políticas documentadas en cada área, que sirvan de material de revisión, y orienten la conducta de los trabajadores cuando no estén bajo supervisión, ya que debido a la alta rotación de personal esta falencia puede ser determinante. No obstante, las decisiones del dueño están alineadas al cumplimiento de un objetivo general:

"Lograr mantener la preferencia de sus clientes, y aumentar su cuota de mercado para generar un mayor número de empleos y contribuir de forma más consistente a la reinserción social de la región".

Si bien el empresario tiene claro su objetivo principal, este no es conocido ni divulgado hacia el resto del personal, solo los objetivos operativos, como la cuota diaria de producción y los tiempos de entrega, de modo que los trabajadores cumplen su jornada laboral, pero no sienten un fuerte compromiso hacia la empresa y lo que desea realizar. Y por otro lado, no existe un plan de acción claro, con objetivos específicos, lo que sitúa a la empresa en una posición de estancamiento; no cumple sus objetivos económicos y no puede avanzar en sus objetivos sociales. Esto se debe principalmente, a que el empresario, bajo su condición de emprendedor, y a pesar de años de experiencia, no tiene todos los

conocimientos técnicos para poder elaborar una estrategia acorde a su objetivo, y no ha encontrado personal de confianza en quien delegar parte del trabajo.

Finalmente, al evaluar los principios que rigen la toma de decisiones, se pudo detectar que:

Tabla 3.1: Evaluación de Principios

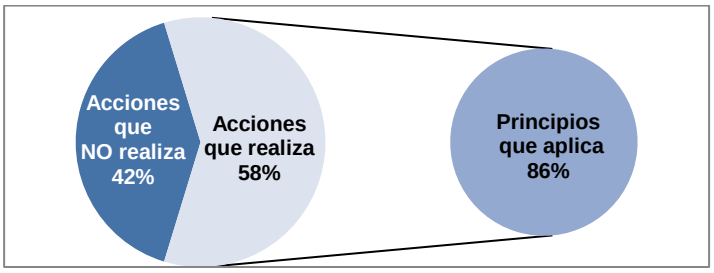
PRINCIPIO	PRÁCTICA DE LA EMPRESA	CUMPLE
Rendición de cuentas	La Empresa debe rendir cuentas mensualmente ante el Jefe del C.E.T, presentando una copia de las liquidaciones de sueldo, y de la planilla de pago de imposiciones, salud y seguro laboral, (lo mismo para al trabajador) y debe hacer entrega del porcentaje del sueldo, que va destinado al ahorro del interno, la metodología de las capacitaciones que realiza, e informar el uso de herramientas que pueden ser utilizadas por los internos para infringir las medidas de seguridad. Adicionalmente se le entrega al trabajador el comprobante de depósito del remanente de su sueldo, en la cuenta que él mismo decidió. Al Estado le paga puntualmente sus impuestos.	
Transparencia	Es de información pública, los procesos de licitación que se adjudica la empresa, y sus bases, como también, las condiciones contractuales para estar en el C.E.T. Sus clientes tienen total conocimiento del lugar de sus instalaciones y el personal con que trabaja. A los trabajadores internos se les informa sobre sus derechos laborales, y se les educa al respecto.	
Comportamiento ético	La empresa se relaciona de manera íntegra, diligente y honesta, con cada uno de los stakesholders. Respeta sus derechos. Cumple con sus obligaciones contractuales, en los tiempos acordados. No cae en actos discriminatorios, ni aprovecha su influencia, para tomar represalias ante algún problema.	
Respeto a los intereses de las partes interesadas	Existen instancias informales de diálogo, entre el empresario y los grupos de interés, en los que prima, la resolución de conflictos por vías pacíficas y de mutuo acuerdo. Además, el empresario intenta alinear el interés de la sociedad y del Gobierno, de que estos grupos de internos se reinserten socialmente y no vuelvan a delinquir, con las necesidades de los internos trabajadores, como los horarios de visita, las actividades culturales y recreacionales del recinto, y la manutención de sus familias, con las demandas de los clientes. Con el fin de trabajar en beneficio de todos los stakesholders.	

Respeto al principio de legalidad	El empresario, cumple con la legislación laboral, tributaria, sanitaria y las propias del Centro de Educación y Trabajo. Pero debido, a la creación de nuevas legislaciones que aplican a la empresa de alimentos y al desconocimiento del dueño en otras materias, existen algunas obligaciones legales que la empresa no está cumpliendo actualmente. Pero que han sido descubiertas en el presente estudio.	✗
Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento	La empresa reconoce y actúa, en base a las legislaciones vigentes reconocidas Internacionalmente. Y es partidaria de denunciar cualquier acto que atente a la seguridad y dignidad humana e infrinja la ley.	✓
Respeto a los Derechos Humanos	La empresa reconoce que los internos, a pesar de estar cumpliendo condena, no han perdido sus derechos como individuo, e intenta contribuir a mejorar su calidad de vida, proporcionándoles un trabajo y trato digno, con condiciones labores justas.	✓

Fuente: Elaboración Propia

Por lo que, actualmente, la empresa incorpora dentro de sus procesos, con los cuales determina su actuar, seis de los siete principios conductuales de una empresa socialmente responsable, y desarrolla un 58% de las acciones que sugiere la materia de Gobernanza en la guía ISO 26000:2010 *(Véase Anexo 6: Nivel de cumplimiento de las materias Fundamentales, Gobernanza)*

Gráfico 3.1: Acciones y principios ejecutados por Nexxopan



Fuente: Elaboración Propia

3.2.2. Derechos Humanos

Los derechos humanos se dividen en 2 categorías; la primera concierne a derechos civiles y políticos, que son tratados en exclusividad por el poder Judicial

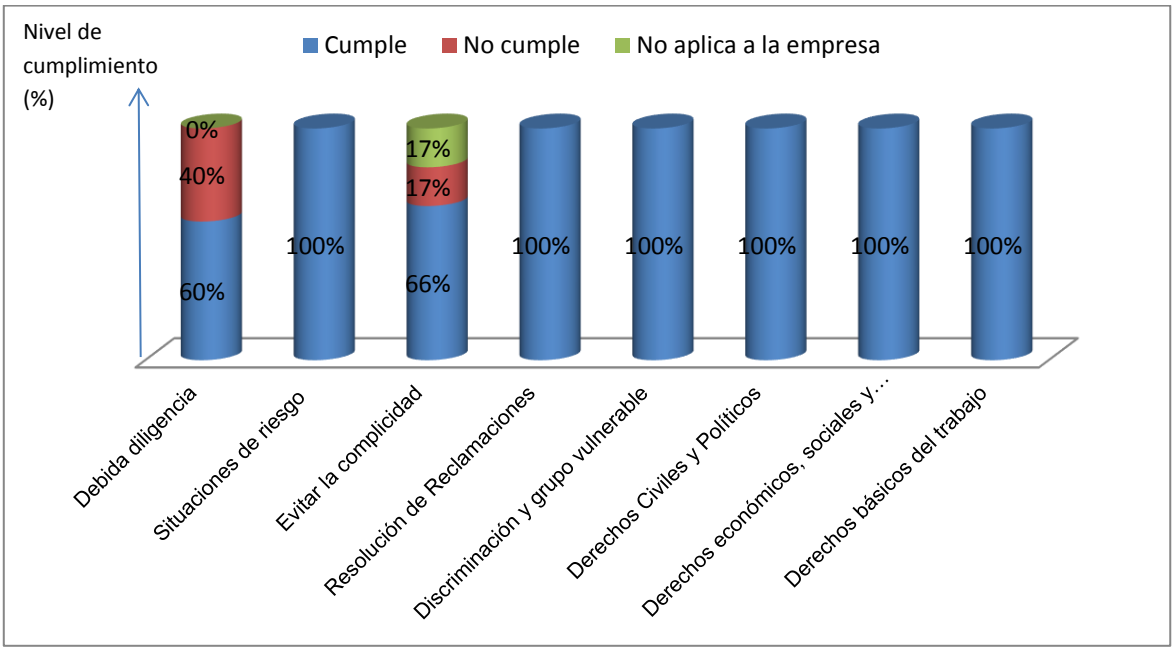
y Gendarmería de Chile. Y la segunda categoría, que corresponde a derechos económicos, sociales y culturales, abordados tanto por GENCHI como por Nexxopan.

La empresa reconoce que los internos, a pesar de haber cometido un ilícito, no han perdido su calidad de ser humano, y conservan sus derechos intactos. Por lo que oferta trabajo, sin discriminar por delito o condena, generando oportunidades laborales transversales para este segmento de la población que se encuentra en estado de vulnerabilidad y que carece de ellas. De esta forma contribuye a mejorar su calidad de vida dentro del recinto, la de sus familias y aumentar la equidad social. Su relación se basa en el pleno respeto, en la aceptación de derechos laborales equivalentes a una persona en estado de libertad, en condiciones dignas y justas. Se fomenta, el derecho a la educación, por lo que el empresario, genera las facilidades horarias para que los internos trabajadores puedan nivelar estudios y participen de actividades sociales y recreacionales. A su vez, Nexxopan, intenta ayudar a masificar estos derechos, actuando como imagen ejemplar, de que sí se puede integrar a estos grupos sociales dentro de la estructura de negocio y busca influir en la incorporación de nuevas empresas dentro del C.E.T.

También, dispone de un claro procedimiento de denuncia, en caso de ser testigo de algún acto que atente a la integridad humana dentro del recinto; que parte, por dar aviso a El Jefe del C.E.T, enviar una carta al Director Regional de Gendarmería y por último al Poder Judicial, si no hubiese respuesta. Por lo que se detecta que no solo respeta los derechos humanos, sino que fomenta y coopera

para su pleno cumplimiento, lo que se refleja en el nivel de realización de cada asunto que aborda la materia de Derechos Humanos.

Gráfico 3.2: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de DD.HH



Fuente: Elaboración propia

La empresa realiza el 100% de las acciones que derivan de los asuntos de situaciones de Riesgo, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles o políticos, derechos económicos, sociales y culturales y los principios básicos de DDHH. Pero solo aborda el 60% y 66%, de las prácticas de Debida diligencia y Evitar la complicidad, respectivamente. Esto se debe por una parte, a que existen acciones que hoy en día la empresa no ejecuta y por otro lado, a acciones incompatibles con las características propias de la empresa o que no apliquen a su rubro. *(Véase Anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias Fundamentales, Derechos Humanos)*

3.2.3. Prácticas Laborales

La relación entre la empresa y los trabajadores se rige por el Código del trabajo y el Reglamento interno del C.E.T. Se celebra un contrato temporal por 2 meses, para luego hacer efectivo el contrato indefinido. La remuneración corresponde al sueldo mínimo, establecido por ley, que asciende a $257.500 (A partir de 1 de julio 2016) y que se desglosa entre el 11,54% de previsión social, 7% de salud, el pago de cargas si existieran, el 15% al fondo de egreso, 2 UTM ($91.000 aprox.) para el uso del interno dentro del C.E.T. y el remanente, que es de libre disposición, y está destinado a la manutención de su conyugue y/o familia, que es depositado por la empresa mensualmente en la cuenta corriente que el interno indica *(Véase anexo 7: Liquidación de sueldo).* El fondo de egreso, es de carácter obligatorio (Art. 16)[35] y corresponde a un incentivo al ahorro, que es custodiado por el C.E.T, para ser entregado al trabajador, una vez cumplida su condena, como respaldo económico, mientras el interno logra insertarse laboralmente. Asimismo se realiza el pago del seguro de cesantía, del seguro de invalidez y sobrevivencia, el periodo de vacaciones legales, y adicionalmente, aguinaldos y bonos de producción, cuando surgen pedidos inesperados, que hacen el trabajo más intenso.

Para respaldo del trabajador interno, el último día de cada mes, de forma conjunta con el pago de la remuneración, el empresario entrega una copia de la liquidación, una copia de la planilla de pago de las obligaciones previsionales, de salud y el

[35] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011

comprobante de depósito en la cuenta familiar, con el fin, de entregar la certeza, que sus derechos están siendo respetados.

La jornada laboral ordinaria es de 8.00 -12:00 y 13:00 -17:00, de lunes a viernes, e incluye una hora de colación diaria, cumpliendo con el margen legal de 45 horas semanales. Se respeta el descanso semanal y los feriados legales. Además, la empresa entrega facilidades horarias, para aquellos internos que cursan estudios medios y superiores, y que desean participar de las actividades recreacionales, deportivas y culturales del recinto penitenciario. De esta forma, colabora al desarrollo educacional y humano de los internos.

El proceso de reclutamiento es antidiscriminatorio. Todos los internos pueden postular, sin ser marginados por el tipo de delito cometido o la duración de la condena (Art. 18)[36]. El comité realiza los filtros psicológicos y conductuales y la empresa prioriza entre aquellos internos que muestren mayor entusiasmo por trabajar y aprender, y que tengan hijos, para que contribuyan a su sustento. Excepcionalmente, para los puestos de chófer de camión, se requiere internos que tengan vigente la licencia de conducir clase A2.

Por otro lado, Nexxopan tiene el compromiso de capacitar al trabajador, con el objetivo que aprenda los conocimientos y destrezas necesarios para desempeñar las funciones concernientes a su puesto de trabajo y el rubro de la panadería y

[36] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011

acepta las condiciones propias de trabajar con un interno, como ausentismos originados por sanciones disciplinarias (Art. 12)[37].

Las relaciones humanas, se basan en la confianza, el respeto, y la cercanía. El empresario cada vez que contrata a un nuevo trabajador, brinda una charla inductiva sobre los valores (*véase capítulo 2)* y normas conductuales que debe adoptar en su trabajo, para mejorar el ambiente laboral, y con el fin, de que el trabajador desarrolle sus funciones de la manera más cómoda, sin alterar lo logrado previamente por el equipo. Las modificaciones o cambios que alteren algún proceso, o parte de su planificación semanal, son informados de forma anticipada, a los trabajadores. Sin embargo, no existe ninguna instancia formal, y de carácter fijo, que sirva no solo para dar instrucciones relevantes, sino que informe objetivos, la situación de la empresa, refuerce valores, genere instancias de diálogo para la resolución de conflictos y el reconocimiento de logros personales.

Dentro de los incentivos no monetarios, se encuentran los beneficios de la caja de compensación 18 de Septiembre, a la cual, la empresa está afiliada, la que realiza prestaciones legales y sociales para el trabajador y su familia, otorgando becas de estudio de sus hijos, convenios médicos y dentales, entre otros beneficios. Y la práctica de adelantar los horarios de salida, en caso de cumplir con la producción diaria, sin perder goce de pago de hora de trabajo. Además, la empresa, influye en

[37] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011

incentivos otorgados por el C.E.T, ya que mediante los informes de comportamiento que entrega de cada trabajador, estos pueden optar a diversos beneficios; visitas adicionales de su familia, nuevos permisos de salida, priorización en la obtención de becas u otros beneficios como libertad condicional (Art. 14)[38].

La promoción y ascenso es nula. Debido a que la escala jerárquica, no incluye puestos intermedios de mando, por ende, los trabajadores cumplen funciones equitativas. Sin embargo, en el área de producción los trabajadores más antiguos guían a los nuevos empleados, sin beneficio alguno.

La empresa está adherida a la Mutual de Seguridad, la cual se encarga de guiar las acciones asociadas a la prevención de riesgo, y el tratamiento de accidentes laborales y enfermedades profesionales. En el recinto, se visualizan señaléticas sobre las vías adecuadas de evacuación, e implementos de seguridad de personal, como zapatos, y mascarillas. Los procedimientos, levantan partículas en suspensión (harina) que son inocuas a la salud humana pero puede ocasionar molestias al respirar, es por eso el uso de mascarilla.

Se aprecian medidas preventivas en el uso de la maquinaria; la mezcladora, tiene instalada una rejilla de seguridad, en el área donde se incorporan las materias primas, puesto al estar en altura, el trabajador debía subir sobre un banco, y corría el riesgo de resbalar, caer dentro y ser triturado. También existen carros yeguas,

[38] Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011

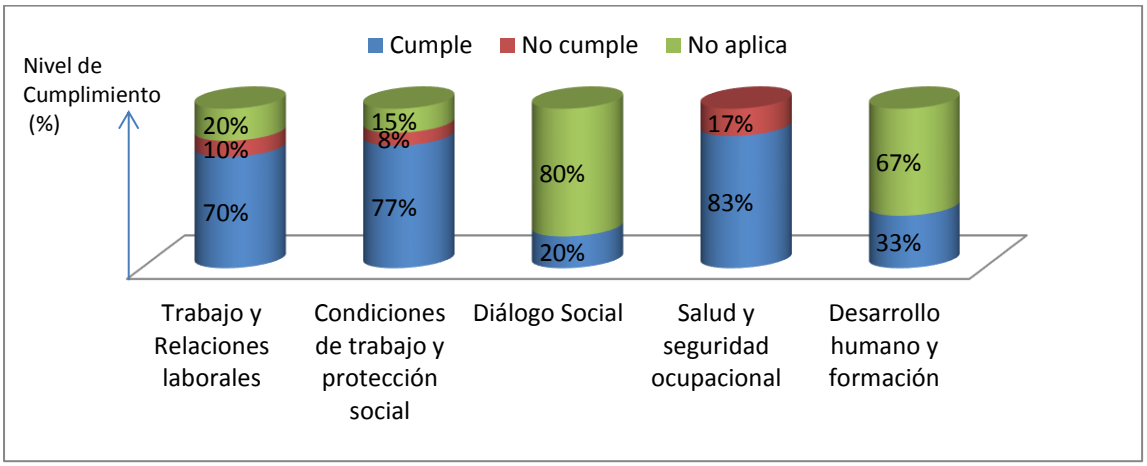
que facilitan el traslado de los productos, y evitan que el trabajador se exponga a cargar grandes pesos. Por otro lado, la limpieza de las instalaciones se realiza con productos inofensivos para la salud de los trabajadores y la empresa cuenta con un plan de seguridad y evacuación ante contingencias naturales o accidentales, que tiene un origen común para todo el recinto, siendo de responsabilidad exclusiva de Gendarmería. A pesar de cumplir con gran parte de la normativa de higiene y seguridad, no existe un manual que oriente a los trabajadores y sirva como mecanismo de refuerzo, en caso de olvido, y que cumpla con la Normativa vigente. Existen implementos de primeros auxilios muy básicos, y no se ha capacitado a los trabajadores en esta materia, ni hay un registro de accidentes. También se observa la presencia de extintores, con fecha de caducidad lejana.

El proceso de desvinculación de un trabajador, inicia luego de la tercera advertencia por parte del empleador, sobre la mala conducta o práctica, que puede ser causal de despido. Cuando el trabajador incurre en la cuarta falta consecutiva, el empleador, da aviso al C.E.T, sobre su intención de dar término al contrato laboral. El C.E.T evalúa el caso, y si la causa no es agravante, se insta al diálogo, entre el empleador y el trabajador, para dar solución al problema. En caso contrario, se procede a efectuar la desvinculación del empleado, y este regresa, al Recinto Penitenciario con régimen Cerrado, del que provenía.

Esta serie de prácticas, reconocen que Nexxopan, cumple con gran parte de las obligaciones que impone la ley en Materia Laboral, y de Responsabilidad Social

(*Véase anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias fundamentales, Práctica Laboral*) y que se resumen en el presente gráfico:

Gráfico 3.3: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Prácticas Laborales



Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Prácticas Justas de Operación

La empresa procura operar de forma transparente y ética. Los estatutos laborales del C.E.T y las continuas fiscalizaciones y auditorias, la han ayudado a erradicar cualquier acto de corrupción y establecer medidas precautorias.

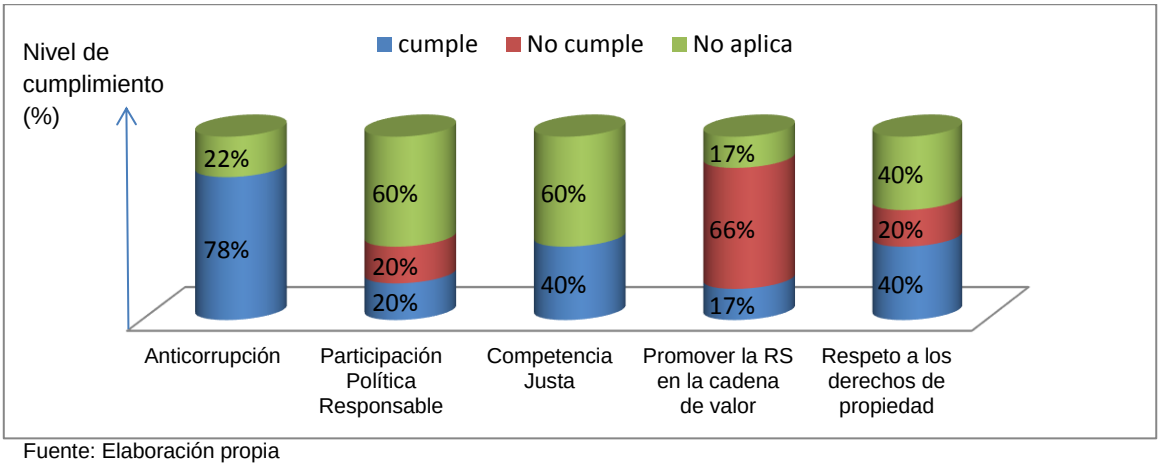
Nexxopan paga oportunamente a sus acreedores, dentro de un período de 30 días y máximo de 60 días, solo cuando la compra, ha sido de grandes proporciones, por lo que no incurre en plazos excesivos y abusivos. A pesar de que la relación con los proveedores es longeva, la empresa desconoce cuáles son sus prácticas laborales y si incurren en actos de explotación. Además, se ha descubierto que la marca Nexxopan no está inscrita por la empresa, por lo que existe el riesgo de estar cometiendo un ilícito, al violar el derecho de propiedad, si es que perteneciera a otra organización.

Por otro lado, la competencia es ardua, pero limpia. La empresa fija el precio de sus bases aditivas dentro del rango de mercado, es decir, entre los $595 y $780, siendo un precio justo, coherente con sus costos. Tampoco intenta obtener una ventaja competitiva desleal, del hecho de trabajar con grupos vulnerables, ya que se reconocen en plenitud de sus derechos y la empresa no consigue beneficio alguno al emplear a los internos.

La adjudicación de licitaciones públicas, está completamente regulada, y se evalúan con los mismos criterios a todas las empresas oferentes, por lo que no existe intervencionismo o favoritismo.

Estas acciones indican los aciertos y las deficiencias actuales en las prácticas justas de operación, que se ven reflejadas en el nivel de cumplimiento de cada asunto que aborda la materia *(Véase Anexo 6: Nivel de cumplimiento de las materias fundamentales, Prácticas justas de operación).*

Gráfico 3.4: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Prácticas Justas de Operación



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia especial fragilidad en el asunto de promoción de la Responsabilidad en la cadena de valor, donde el incumplimiento llega al 66%, por lo que es un área donde se debe trabajar arduamente. En los asuntos de Anticorrupción y competencia justa, se han cumplido las expectativas asociadas a la empresa, lo que no significa, que Nexxopan no pueda seguir incorporando nuevas iniciativas al respecto y mejorando su sistema, al igual que en las otras materias.

3.2.5. El medio Ambiente

La empresa *Nexxopan* no cuenta con estudios que midan el impacto de sus decisiones y actividades en el entorno que le rodea, debido a su alto costo, sin embargo, identifica eficientemente sus fuentes de contaminación y residuos, que corresponden a: restos de papel utilizados para envasar las bases de panificación, cajas de cartón en que vienen las materias primas y sus envasados correspondientes, sacos de harina y sal, envases vacíos de útiles para la limpieza y aseo, y la combustión vehicular de los camiones de reparto.

Se aprecia interés por parte de la organización en reducir sus materiales de desecho, mediante un plan de reciclaje, de cartones y sacos de harina, que maximizan su vida útil. No obstante, no existe una gestión de residuos generalizada, que incluya, la separación del plástico, materiales biodegradables, vidrios, y papel, para su tratamiento individual.

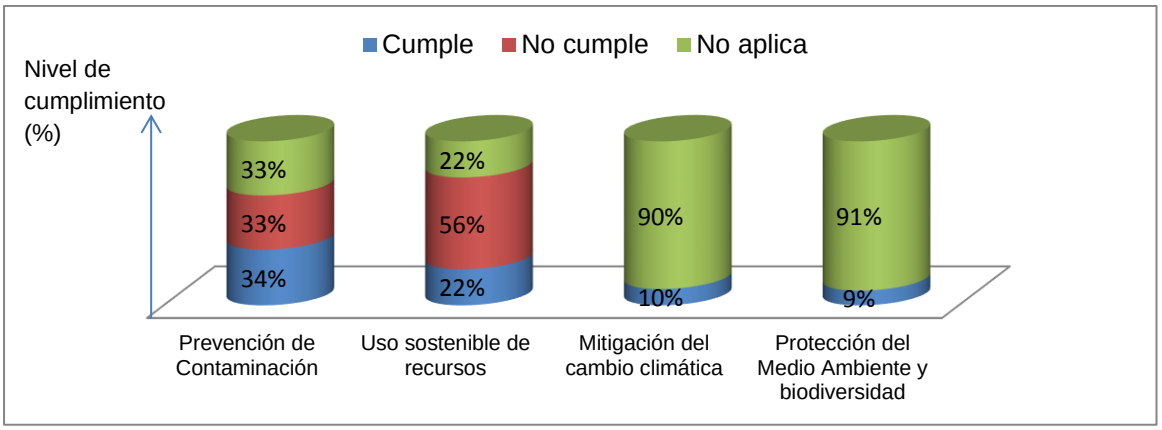
Tampoco se identifican medidas de eficiencia energética, que reduzcan el consumo de electricidad, y agua, y a pesar, de que la información de consumo

está detallada en la lectura de los medidores, esta no es empleada para generar un registro y llevar un control.

No existen iniciativas de educación medioambiental para los internos trabajadores, que generen conciencia sobre el cuidado de áreas verdes y la eliminación de malas conductas, como botar basura al suelo.

Finalmente se ha determinado, que existen variadas oportunidades de mejorar su desempeño en los asuntos de prevención de contaminación y el uso sostenible de los recursos, que están dados, por aquellas actividades que la empresa aún no realiza, como muestra la siguiente figura:

Gráfico 3.5: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Medio Ambiente



Fuente: Elaboración propia

Las acciones y expectativas sugeridas por la guía, sobre el asunto de mitigación del cambio climático y la protección del Medio ambiente y biodiversidad, en su mayoría, tienden a no ser adecuadas a la empresa, *(Véase anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias Fundamentales, Medio Ambiente)* lo que no significa, que no se puedan desarrollar nuevas prácticas.

3.2.6. Asunto de Consumidores

La empresa está orientada en lograr la máxima satisfacción de sus clientes, mediante la entrega de productos de alta calidad nutricional, un precio accesible y una entrega rápida.

Las bases aditivas tienen bajos contenidos calóricos, y sus mejoradores, hacen que el pan sea más duradero, disminuyendo mermas tanto para los clientes como los consumidores. Estos mejoradores son: Alfa amilasa fungal xilanasas, enzima que incrementa el volumen del pan, le da el color característico y hace una miga suave y uniforme. Propionato de calcio, conservante sintético, utilizado como sistema antibacteranio y antimoho, que protege contra hongos. Y estearoil lactilato de sodio, que es un emulsionante que fortalece la masa y sustituye parte de la grasa y azúcar. Estos tres compuestos son reconocidos en la industria panadera como inofensivos para la salud humana y no se han encontrado efectos secundarios, en los diversos estudios a nivel mundial.

El envasado corresponde a una bolsa de polietileno, y otra de papel. Las que están cocidas, por lo que proporcionan permeabilidad al producto, y son económicas. Los sellos son seguros y evitan la exposición de las bases al aire.

Con respecto al valor nutricional, la empresa realiza, cada 6 meses, estudios de laboratorio, para conocer cuál ha sido su variación, y los utiliza como información de respaldo ante los consumidores. No obstante, incurre en una falta, puesto la información del etiquetado no ha sido actualizada, y no existe concordancia con el

último ensayo *(Véase anexo 8 y 9: Etiquetado de producto y Resultados de Laboratorio).*

Prosiguiendo con el análisis del etiquetado, se ha detectado que las instrucciones de uso son vagas, ya que no informa los gramos de levadura que se necesitan, ni una estimación de agua. Tampoco clarifica la relación entre dosis de ingredientes y cantidad estimada del producto final, en kilos. Por lo que se desconoce cuantos kilos de pan saldrían de una base aditiva e impide el uso de fracciones de producto. Además la información nutricional corresponde a 100 gr de base, indicador que no puede ser interpretado, puesto no se logra asociar con el valor nutricional de cada pan, por lo que se ignora si el producto final es alto en sodio, calorías, o grasas, y si cumple con la regulación vigente.

La información de mantenimiento también es difusa, porque deja a libre criterio los parámetros de temperatura, factor que es de gran relevancia, debido a que los mejoradores reaccionan a temperaturas inferiores de 11°C, y superiores a 25°C. Exponiendo al producto a que se llene de hongos o se descomponga.

Tampoco se advierte, que las bases no deben ser almacenadas con productos de aseo, o de fuerte olor, como ceras, cebollas, petróleo, entre otros, ya que los mejoradores tienden a absolver olores y el producto final, tendrá ese mismo aroma.

Se ha informado, que la Ley de etiquetado de productos[39], no aplica a las bases aditivas, ya que solo lo hace con productos de término, por lo que no se deben hacer modificaciones al respecto.

A pesar de las falencias expuestas anteriormente, se ha comprobado que los productos están elaborados en plenas condiciones higiénicas al momento de visitar las instalaciones, pero no existen documentos formalizados, sobre los programas de limpieza, sanitización, higiene personal, manipulación de alimentos, condiciones de almacenamiento y control de materias primas que respalden las prácticas realizadas y sirvan como medidas preventivas. Lo que queda en evidencia en la resolución sanitaria obtenida de la inspección del Seremi de Salud *(Véase anexo 10).*

Lo mismo ocurre, con el proceso de resolución de quejas y los mecanismos de compensación. No existe una política documentada sobre el proceder de la empresa frente a la devolución de un producto, que entregue seguridad al cliente de su compra y las garantías asociadas del fabricante, y los oriente en los mecanismos para hacer válido estos derechos.

Los canales de comunicación, son escasos. Corresponden al número personal del dueño de Nexxopan y a un correo electrónico. Estos medios directos, pueden tender a la saturación, y disminuir el tiempo de respuesta. Además son mecanismos informales y poco adecuados para divulgar a sus clientes,

[39] Decreto N° 977. Reglamento sanitario de alimentos. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 26 de junio de 2015.

información referente a la misión y visión de la empresa, quienes son y qué es lo que hacen, o las políticas que practica.

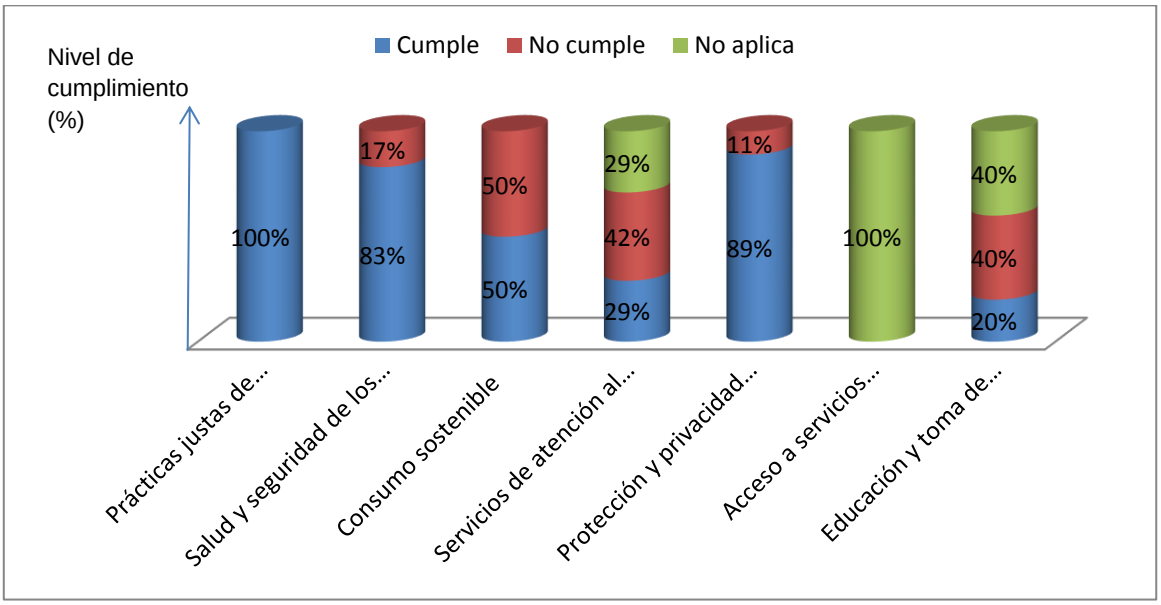
La empresa utiliza, como medida preventiva del buen uso de los productos, etiquetas de colores; la base de hallulla es blanca y la de marraqueta es roja. Esta idea está pensada, en facilitar la diferenciación de cada artículo, sobre todo en aquellos usuarios analfabetos que pertenecen al taller de panadería del C.E.T, que están propensos a mezclar de forma errónea las bases.

La política de inventario, está adaptada para cumplir de forma certera con los contratos y compromisos con los clientes, dentro de los tiempos estipulados. Por lo que se almacenan materias primas y productos para satisfacer un mes y medio de demanda. Esta es una medida de seguridad, que se ha elaborado por las variadas contingencias que provocan una alta rotación de personal.

La privacidad de los datos de los clientes, es efectiva. No se publican en ningún medio, ni se utiliza como medida de publicidad. La información está resguardada, en el computador del empresario, en su dependencia privada.

Estas prácticas evidencian que más que la ausencia de medidas, existen fuertes problemas de formalización. Por lo que, el desempeño de la empresa *(Véase anexo 6: Nivel de cumplimiento de las materias fundamentales, Asunto de consumidor)* tiende a ser regular.

Gráfico 3.6: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Consumidor



Fuente: Elaboración Propia

Los asuntos de consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo resolución de quejas y controversias, educación y toma de conciencia, son los puntos más débiles y que necesitan mayores modificaciones.

3.2.7. Participación Activa y desarrollo de la Comunidad

La empresa ha logrado insertarse de forma exitosa en la comunidad penitenciaria. Su principal aporte ha sido generar empleos de calidad, durante doce años, para internos que buscan reincorporarse de forma honrada en la sociedad y modificar las conductas delictuales que los llevaron a ingresar al Establecimiento. De esta forma no solo contribuye al desarrollo humano de los internos trabajadores, sino que mejora la calidad de vida de sus familias. Con respecto a Gendarmería, Nexxopan pone a su disposición sus camiones para el transporte de suministros del reciento, sin costo alguno, y participa en los actos públicos, con el fin de

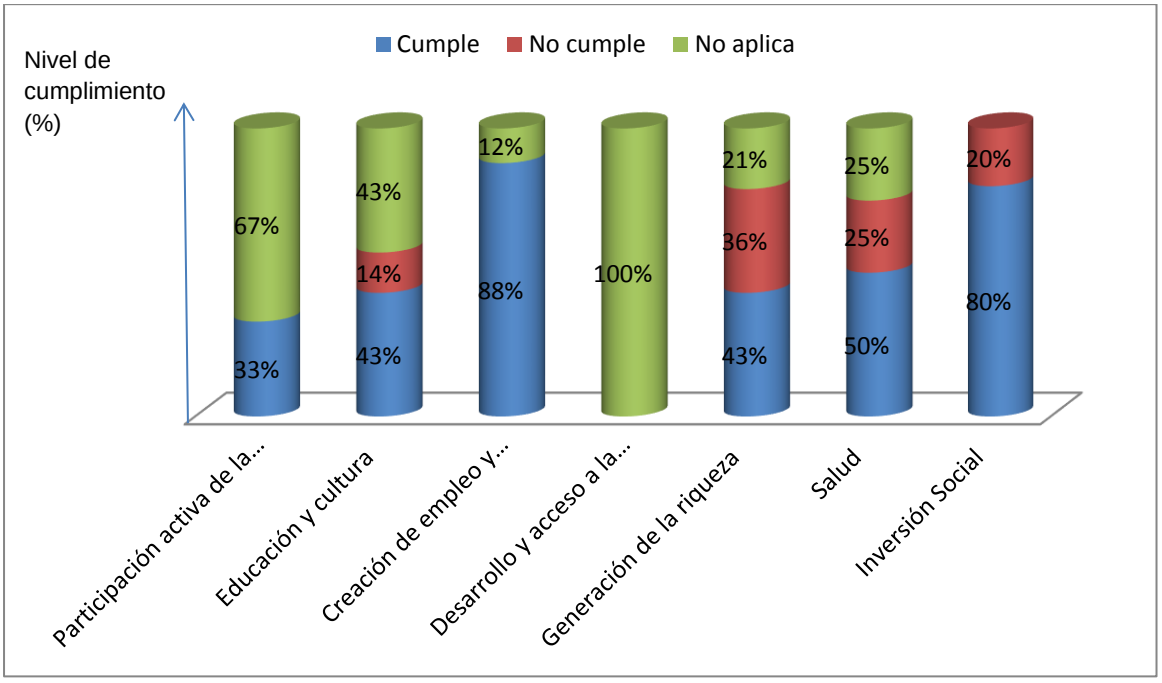
brindar testimonio de la labor de reinserción que se lleva a cabo en el C.E.T y fomentar al empresariado a participar y generar mayores oportunidades. Su buena experiencia, ayuda a mitigar miedos de las organizaciones, de trabajar con personas que cumplen condena.

Su aporte a la comunidad extra-penitenciaria, se basa en ayudar a organizaciones vulnerables, como lo hace con el jardín infantil y sala cuna Flipper, de la Junji, ubicado en calle Estrella Polar n°25, de Playa Ancha, que acoge a 168 niños con situación de riesgo social, al cual entrega una donación anual, de alimentos y juguetes para la realización de una fiesta navideña. La empresa alienta a los trabajadores a participar de esta actividad, consiguiendo los permisos necesarios para que los internos puedan salir, con el objetivo de inculcar en ellos una conciencia social. No obstante, no se acoge a la Ley de donaciones, con las que puede obtener un crédito de un 50% del monto imputable contra impuesto, lo que le genera un beneficio tributario.

A pesar de la proximidad con Santiago, la compañía privilegia la compra a proveedores locales, aportando al desarrollo regional.

De esta manera se revela, que dentro de las posibilidades de la Organización, esta participa activamente en la Comunidad en la que está ubicada. *(Véase anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias Fundamentales, Participación activa y desarrollo de la Comunidad),* y desarrolla, en menos o más medida, los 7 asuntos que aborda la materia, como se muestra a continuación:

Gráfico 3.7: Desempeño de Nexxopan en los asuntos de Participación activa en la Comunidad



Fuente: Elaboración propia

El gráfico indica que Nexxopan cumple con el 100% de las actividades que están a su alcance, en los asuntos de participación activa de la comunidad, creación de empleo y desarrollo de habilidades. También tiene un fuerte desempeño en el área de inversión social. No obstante, debe mejorar sus acciones en las áreas que presentan un alto nivel de incumplimiento, viendo la carencia de actividades como una oportunidad.

3.3. Desempeño Global

En una evaluación cuantitativa de los resultados obtenidos del análisis de cada materia, se evidencia, que la empresa Nexxopan logra realizar 148 criterios de los 275 evaluados.

Tabla 3.2: Síntesis de Resultados

	ISO 26000:2010	NEXXOPAN ABORDA	NEXXOPAN NO REALIZA	PRÁCTICAS que no APLICAN
Materias	7	7	-	-
Asuntos	37	34	-	3
Acciones y expectativas	275	148	49	78

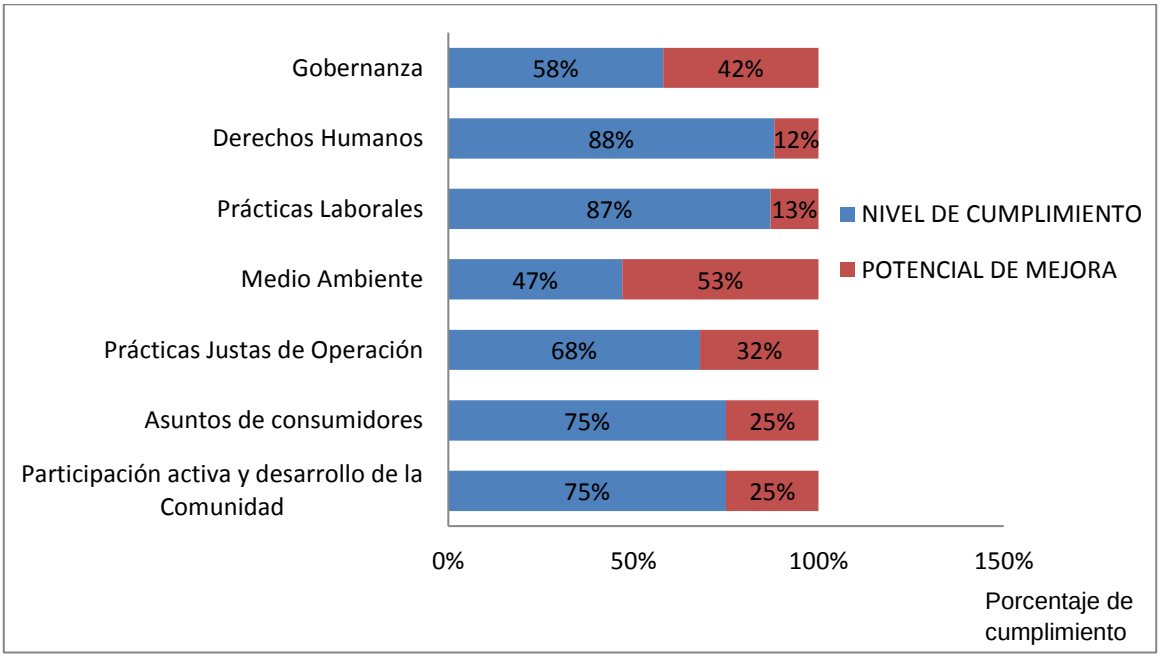
Fuente: Elaboración propia

A simple vista, esta cifra comparativa, puede ser insatisfactoria, pero existe una variable que disfraza el nivel de logro real de la empresa. Esta variable, corresponde a la serie de acciones que no pueden ser aplicadas a Nexxopan, debido a que no es el rubro del negocio, son excesivamente costosas o no se adecuan a la capacidad económica de la empresa, e infringen la Normativa interna del C.E.T. Los asuntos de diálogo social, desarrollo y acceso a la tecnología, y el acceso a servicios esenciales no pueden ser tratados. Los dos primeros a causa de que el decreto 943, establece que el interno goza de todos los derechos de un trabajador libre, con la excepción de formar asociaciones y sindicatos, y la empresa no puede abastecer de tecnología a los internos, por normas de seguridad, siendo estas las temáticas que abordan cada uno. Y el último, debido a que la empresa no es suministradora de ningún servicio básico, como energía eléctrica, agua potable, o gas.

Por lo que para determinar el desempeño real de Nexxopan, frente a la norma ISO 26000:2010, se considerarán como acciones totales, la sumatoria de las

actividades que la empresa realiza y no realiza, puesto estas son las que están a su alcance, eliminando aquellas que no son pertinentes para la empresa. De esta forma, se concluye que Nexxopan tiene un nivel de cumplimiento de un 75% de las prácticas sugeridas en la Guía de Responsabilidad Social. Por lo que se observa un fuerte acatamiento legal y un indiscutible compromiso por el desarrollo sostenible. El 25% restante corresponde al potencial de mejora, es decir, aquellas acciones que la empresa puede implementar para alcanzar su máximo desempeño social.

Gráfico 3.8: Potencial de mejora por Materia



Fuente: Elaboración propia

Se observa mayores oportunidades de mejora en las materias de Gobernanza y Medio Ambiente, donde el rendimiento ha sido más bajo. Además cabe destacar, que al no existir equidad en el número de acciones de cada materia, desacatar una medida, no tendrá el mismo efecto, en sus niveles de cumplimiento.

Gobernanza es el más claro ejemplo, puesto que al solo proponer 12 acciones para desarrollar, el quebramiento de una tendrá un impacto mayor en el porcentaje de desempeño.

En base al análisis FODA, que ha descrito la situación actual de la empresa, y en la cual se debe enmarcar cada recomendación, se ha procedido a establecer la idoneidad de los asuntos a tratar hoy en día, mediante la herramienta de empleo. *(Véase anexo 11: Herramienta de empleo)*

Finalmente, los resultados de la aplicación de check tool arrojaron que la empresa debe orientar sus recomendaciones en el desarrollo de 20 asuntos específicos, que se presentan a continuación:

Tabla 3.3: Resultados check tool

✓	Procesos y estructuras de la toma de decisiones
✓	Debida diligencia
✓	Evitar complicidad
✓	Resolución de reclamaciones
✓	Trabajo y relaciones laborales
✓	Condiciones de trabajo y protección social
✓	Salud y seguridad ocupacional
✓	Prevención de la contaminación
✓	Uso sostenible de los recursos
✓	Participación política responsable
✓	Promover la RS en la cadena de valor
✓	Respeto a los derechos de propiedad
✓	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
✓	Consumo sostenible
✓	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas
✓	Protección y privacidad de datos de los consumidores
✓	Educación de conciencia
✓	Educación y cultura
✓	Generación de riqueza e ingresos
✓	Inversión social

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Los resultados de la evaluación de Nexxopan indicaron que la empresa, aparte de exponer un fuerte compromiso con los objetivos sociales, ejerce un 75 % de las prácticas sugeridas por la Norma ISO 26000:2010 que son acordes a su rubro, lo que la hace una empresa altamente Responsable.

Se deduce, que tanto los objetivos sociales como económicos deben ir orientados en la misma dirección, ya que Nexxopan no puede contribuir al desarrollo de la Comunidad en que está inserta, mejorar las oportunidades laborales de los internos y la calidad de vida de sus familias, si no es económicamente rentable. Por lo que en consideración al potencial de mejora detectado y la pertinencia de los asuntos de check tool, se recomienda:

- Crear una *política integrada,* que muestre compromiso por parte de la empresa en materia de RS y contribuya a fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

- Establecer *políticas claras de Compensación y Medio Ambiente,* que sean de material público para consumidores y trabajadores, y generen confianza.

- Confeccionar un *manual de higiene y seguridad,* como reglamento interno, puesto es de carácter obligatorio para la empresa, según el Decreto Supremo N°40 (Art. 14) de Normas sobre Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y la Ley N°16.744 (Art. 67) que constituye el Reglamento sobre prevención de riesgos Profesionales.

- *Adherirse al Sistema de Facturación electrónica Gratuito del Sistema de impuestos Internos (SII)* para cumplir con la Normativa vigente (Ley N°20.727).

- Fijar una *reunión semanal,* entre los trabajadores y el empresario, para comunicar las metas operativas semanales, el avance de los objetivos fijados, comentar el desarrollo de las jornadas laborales, escuchar sugerencias por parte del personal, felicitar el trabajo realizado y logros personales, y corregir conductas indeseables. Con el fin de integrar al personal en las decisiones de la empresa y obtener su compromiso y motivación.

- *Anexar al contrato del trabajador interno más antiguo, la responsabilidad de supervisar y colaborar con el nuevo personal,* acción que el trabajador ya realiza, de modo de reconocer los años de servicio y su experiencia. *Y asignar alguna compensación económica,* que marque la diferencia, incentive un mejor trabajo, y permita al empresario, delegar alguna de las múltiples funciones que realiza.

- Establecer *nuevos incentivos, no monetarios,* para sus trabajadores, como la entrega de cajas de alimentos para festividades (navidad y fiestas patrias), a las familias de los trabajadores internos, mostrando su compromiso transversal.

- Generar *oportunidades laborales fuera del complejo penitenciario*, para que sigan utilizando aquellas habilidades y destrezas aprendidas en las capacitaciones dentro de la empresa.

- Generar nexos entre sus clientes y proveedores, para la *contratación de los internos, fuera del Establecimiento penal.*

- *Aumentar progresivamente el sueldo de los trabajadores,* en la medida que los recursos económicos de la empresa lo permitan, para que sea coherente con el costo real de vida en Chile y mejore las condiciones sociales.

- Entregar una *carta de recomendación a cada trabajador* que finalice su condena, para facilitar su reinserción laboral.

- Implementar un *registro de accidentes laborales,* para evaluar el desempeño del sistema vigente, mejorar los implementos del botiquín, y capacitar a los empleados en primeros auxilios.

- *Asistir a charlas gratuitas de la mutual de seguridad,* para verificar la efectividad de los medios de seguridad.

- *Investigar las políticas y prácticas de sus proveedores,* sobre las condiciones sociales y ambientales en la que se producen los bienes y servicios que adquiere, para no verse vinculada a alguna empresa con malas prácticas empresariales.

- *Registrar la Marca Comercial* de Nexxopan como propia, para no incurrir en un delito de propiedad intelectual. (Asciende a 4 UTM).

- *Revisar periódicamente que el producto cumpla nutricionalmente con los alineamientos del Minsal* con respecto a la reducción gradual de sal en el pan.

- *Actualizar los valores nutricionales* de las bases panificadoras en el etiquetado; indicar la cantidad de producto final, agregar medidas de mantención y almacenamiento, y sugerencias que insten al consumidor al reciclaje de los envoltorios.

- *Utilizar ampolletas led,* que reducen hasta un 90% el consumo de electricidad y *aireadores o reductores de caudal en los caños de los grifos,* que disminuyen el consumo de agua hasta en un 40%, sin generar perjuicios a los usuarios, y mejorando la eficiencia energética, hídrica y económica de la empresa.

- Implementar el *uso de contenedores ecológicos,* que sirvan para separar los residuos (vidrio, papel, material orgánico, cartón, plástico) y faciliten su tratamiento individual.

- Realizar, una vez al año, un *campeonato de fútbol dentro del C.E.T,* para fomentar el deporte y la vida sana de la comunidad penitenciaria.

- Crear una *página web,* que divulgue el propósito de empresa, sus valores, políticas, la garantía de sus productos, con el fin de ampliar los canales de la comunicación con los clientes, y revertir la imagen negativa, asociada a trabajar en el C.E.T con internos, mediante información bien fundamentada.

- Buscar asesoría para la implementación de un *plan de marketing integral,* que mejore los mecanismos de publicidad y revierta el estigma que carga la empresa, para mejorar su posición en el mercado de las bases panificadoras.

En relación, a los resultados expuestos anteriormente, se concluye que los objetivos de la investigación se han abordado satisfactoriamente. Por consiguiente, se insta a la empresa a desarrollar las recomendaciones planteadas y a seguir investigando en la materia de RS, puesto que ISO 26000:2010 no es la culminación del proceso sino el inicio de un nuevo paradigma.

REFERENCIAS

- ACCIÓN RSE. Herramientas [en línea] < http://www.accionrse.cl/index.php?op=que-es-rse > [consulta: 25 mayo 2016]

- CALVO, Rubén. Academia [en línea] <http://www.academia.edu/4914641/LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_DE_LOS_NEGOCIOS_ES_AUMENTAR_SUS_GANANCIAS_DE_MILTON_FRIEDMAN> [fecha de consulta: 11 mayo 2016]

- CANCINO, Christian, MORALES, Mario. Scribd [en línea] <https://es.scribd.com/doc/36310029/Responsabilidad-Social-Empresarial> [fecha de consulta: 10 junio 2016]

- CARROLL, Archie. Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional construct. Business & Society [en línea] September 1999 [fecha de consulta: 15 Abril 2016]. Disponible en: http://www.academia.edu/419517/Corporate_Social_Responsibility_Evolution_of_a_Definitional_Construct

- CEOE-CEPYME Cantabria.Guía n°1 de Responsabilidad Social Empresarial [en línea] Cantabria: Eds.CEOE-CEPYME, 2011. [fecha de consulta: 1 junio 2016] Disponible en: http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1_RSC.pdf

- Decreto de Ley N° 2.859. Ley Orgánica de Gendarmería Chile. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 15 de Septiembre de 1979.

- Decreto N° 518. Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 21 de Agosto de 1998.

- Decreto N° 943. Reglamento que establece un estatuto laboral y de formación para el trabajo penitenciario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 14 de mayo de 2011.

- Decreto N° 977. Reglamento sanitario de alimentos. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 26 de junio de 2015.

- DIRECOM. Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial [en línea]. Santiago, Chile: DIRECOM, 2013 [fecha de consulta: 23 Marzo 2016]. Disponible en: https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf

- DRUCKER, Peter. La Gerencia: Tareas, responsabilidades y prácticas. 4a. ed. Argentina: El Ateneo, 2002.

- FERNÁNDEZ, Ricardo. Responsabilidad Social Corporativa. España: Club Universitario, 2009. 19 p. ISBN 978-84-8454-777-8

- GENDARMERÍA de Chile, GENCHI [en línea] <http://www.gendarmeria.gob.cl> [fecha de consulta: 3 agosto 2016]

- GENDARMERÍA de Chile. Wikipedia [en línea] < https://es.wikipedia.org/wiki/Gendarmer%C3%ADa_de_Chile> [fecha de consulta: 16 julio 2016]

- KRAMER, Marck, PORTER, Michael. Estrategia y sociedad. Harvard Business review, América Latina [en línea] 2006 [fecha de consulta: 5 agosto 2016] Disponible en: http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/12/Estrategia%20y%20Sociedad.pdf

- MINISTERIO de justicia. DIPRES [en línea] < https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-responsabilidad-social-empresarial_opt.pdf> [fecha de consulta: 15 de abril]

- ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO. [en línea] <http://www.iso.org/iso/home.html> [fecha de consulta: 16 marzo 2016]

- ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010.

- UNIÓN Europea. Libro Verde fomentar un marco para la Responsabilidad Social de las Empresas [en línea]. Bruselas: Unión Europea, 2001[fecha de consulta: 2 Abril 2016]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Contenido de los Instrumentos de RSE

	Directrices	Pacto Global	Principios ONU	Declaración Tripartita	ISO 26000
Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓
Temas Laborales	✓	✓	✓	✓	✓
Competencia	✓				✓
Consumidores	✓				✓
Anticorrupción	✓	✓			✓
Medio Ambiente	✓	✓			✓
Tecnología	✓				✓
Participación Activa en la Comunidad	✓				✓
Fiscalidad	✓				

Fuente: Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, 2013[40]

[40] DIRECOM. Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial [en línea]. Santiago, Chile: DIRECOM, 2013 [Fecha de consulta: 23 Marzo 2016]. Disponible en: https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf

Anexo 2: Cuadro Comparativo de los instrumentos de RSE

	Directrices	Pacto Global	Principios ONU	Declaración Tripartita	ISO 26000
Voluntariedad	Vinculantes para los gobiernos que las suscriben. Voluntario para las empresas.	Adherencia voluntaria de los participantes	Basados en actuales obligaciones de los Estados	Voluntario para empresas multinacionales.	Voluntario para empresas multinacionales Voluntaria para todo tipo de organizaciones.
Sujetos	Gobiernos Empresas Multinacionales	Empresas y distintos organismos tales como multinacionales, ONGs y asociaciones	Gobiernos y Empresas	Empresas Multinacionales	Todo tipo de organizaciones independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad
Seguimiento	Puntos Nacionales de contacto designados por los gobiernos.	Se realiza a través de la publicación de las comunicaciones de progreso que remiten los participantes a la oficina del Pacto Global.	Grupo de trabajo sobre Empresas y Derechos humanos de la ONU.	Programa de Empresas Multinacionales de la OIT.	Organización Internacional de Estandarización

Fuente: Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, 2013.[41]

[41] DIRECOM. Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial [en línea]. Santiago, Chile: DIRECOM, 2013 [Fecha de consulta: 23 Marzo 2016]. Disponible en: https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf

Anexo 3: Materias Fundamentales y Asuntos

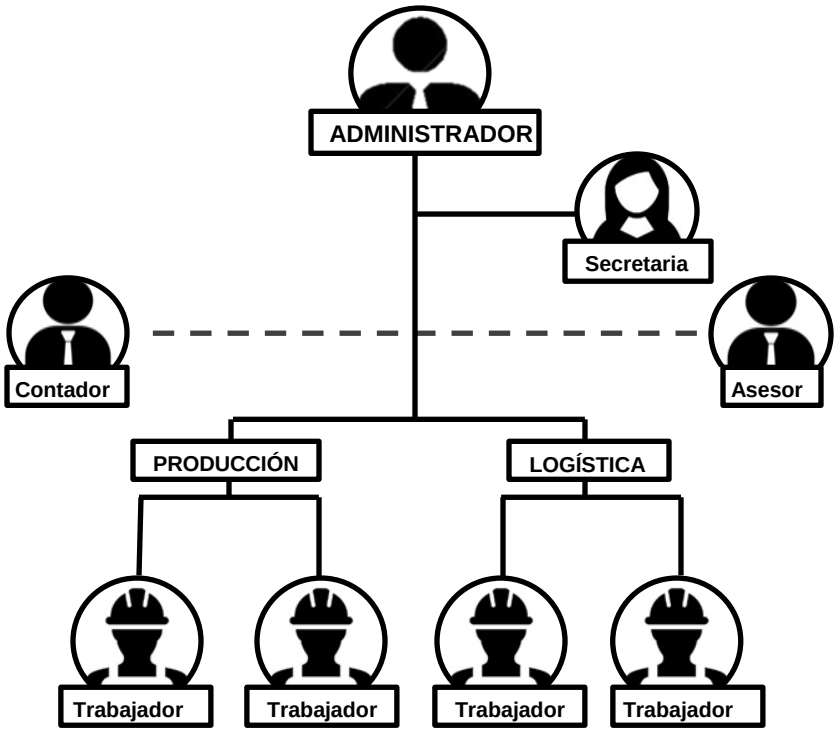
Materias Fundamentales y Asuntos
Materia Fundamental: Gobernanza de la Organización
Materia Fundamental: Derechos Humanos
Asunto 1: Debida diligencia
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 3: Evitar la complicidad
Asunto 4: Resolución de reclamaciones
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 6: Derechos civiles y políticos
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo
Materia Fundamental: Prácticas Laborales
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
Asunto 3: Diálogo social
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
Materia Fundamental: El medio ambiente
Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
Materia Fundamental: Prácticas justas de operación
Asunto 1: Anti-corrupción
Asunto 2: Participación política responsable
Asunto 3: Competencia justa
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad

Materia Fundamental: Asuntos de Consumidores
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
Asunto 3: Consumo sostenible
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales
Asunto 7: Educación y toma de conciencia
Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 1: Participación activa de la comunidad
Asunto 2: Educación y cultura
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología
Asunto 5: Generación de Riquezas e ingresos
Asunto 6: Salud
Asunto 7: Inversión Social

Fuente: ISO 26000:2010[42]

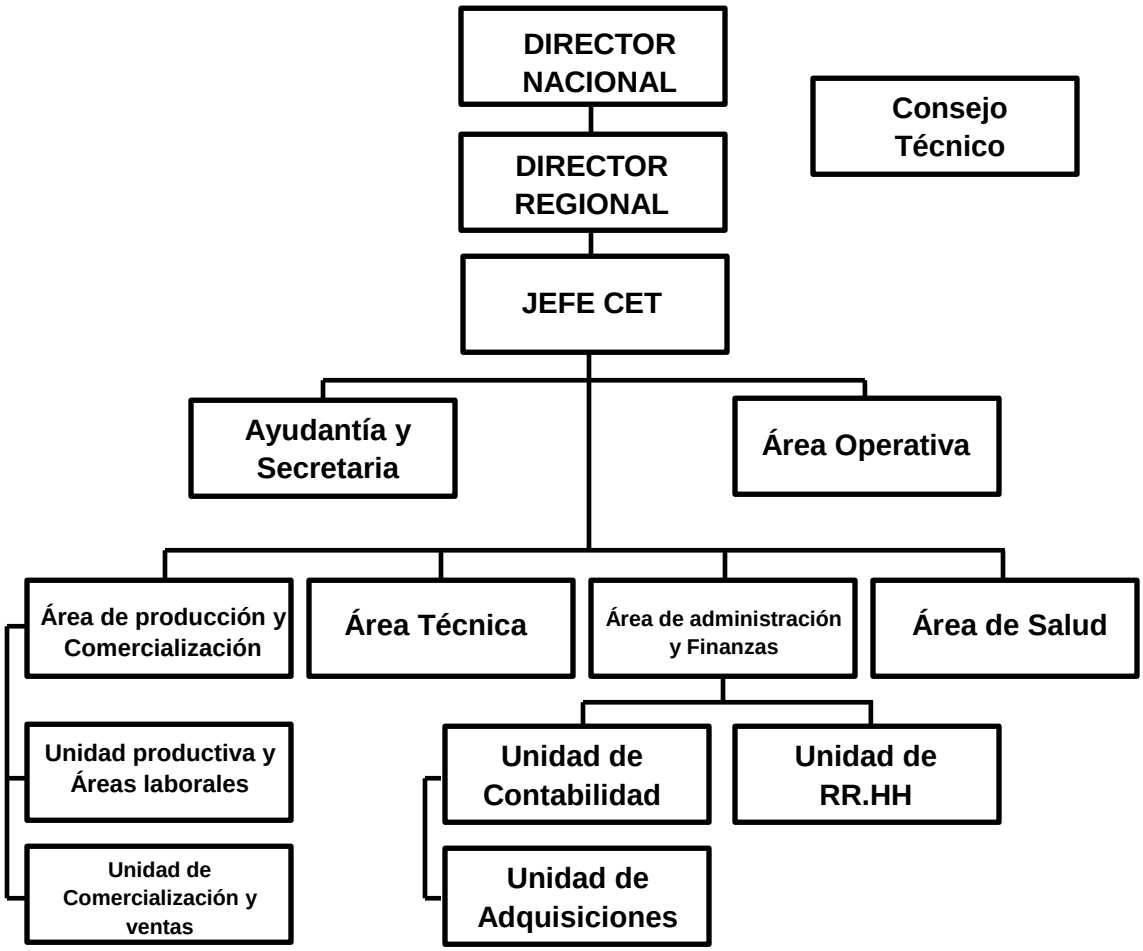
[42] ORGANIZACIÓN Internacional de Normalización. ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza: ISO, 2010. VIII p

Anexo 4: Organigrama de la empresa Nexxopan



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5: Organigrama del Centro de Educación y Trabajo



Fuente: Ministerio de Justicia de Chile[43]

[43] MINISTERIO de justicia. DIPRES [en línea] < https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-responsabilidad-social-empresarial_opt.pdf> [fecha de consulta: 15 de abril]

Anexo 6: Nivel de cumplimiento de las Materias Fundamentales

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACION

Gobernanza de la Organización	
Acciones y expectativas relacionadas	**Diagnóstico actual**
-Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la RSE.	Cumple
-Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.	Cumple
-Crear y nutrir un ambiente de cultura en los que se practiquen los principios de RSE.	No cumple
-Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados a RS	No cumple
-Usa eficientemente los recursos financieros, naturales, y humanos.	No Cumple
-Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos.	No cumple
-Equilibra las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas, y aquellas de necesidades futuras.	Cumple
-Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y descuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.	Cumple
-Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la RS.	Cumple
-Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.	No cumple
-Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos.	Cumple
-Revisar y evaluar, periódicamente, los procesos de Gobernanza. Adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda organización.	Cumple

DERECHOS HUMANOS

Derechos Humanos		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
Debida Diligencia	-Tener una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.	No cumple
	-Tener medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.	Cumple

	-Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización	No cumple
	-Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y enfoque	Cumple
	-Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades	Cumple
Situaciones de Riesgo para los derechos Humanos	-Las Organizaciones deberían respetar los DD.HH, incluso en aquellas situaciones que estos no están siendo garantizados, y la ley no los protege. Evitando abusar y verse beneficiado de los vacíos legales. Y poner los DD.HH como prioridad sobre sus decisiones económicas,	Cumple
3.-Evitar la complicidad	-Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos;	Cumple
	-No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.	Cumple
	-Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.	No Cumple
	-Asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada.	No aplica
	-Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.	Cumple
	-Evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.	Cumple
4.-Resolución de Reclamaciones	-Mecanismos eficaces para resolver controversias entre el impacto de las decisiones y actividades de una organización sobre los derechos humanos, sin perjudicar el acceso a canales legales. Estos deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros, transparentes, y basados en el diálogo y mediación	Cumple
5.-Discrimicación y Grupos vulnerables	-Asegurar que no realiza distinción alguna, a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas y miembros, debido a prejuicios, como por ; la raza, color, género, edad, idioma, nacionalidad, discapacidad, religión, etnia, procedencia social, motivos económicos, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena. Y en lo posible, integrar y proteger a grupos vulnerables como mujeres y niñas, pueblos indígenas, migrantes, personas con discapacidad, ancianos, pobres, analfabetos, personas portadoras de VIH y minorías.	Cumple
6.-Derechos Civiles y Políticos	-La vida de los individuos	Cumple
	-La libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún, cuando la persona exprese críticas respecto a la organización interna y externamente.	Cumple
	-La libertad de reunión pacífica y asociación	Cumple
	-La libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales.	Cumple
	-El derecho de tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente.	Cumple
	-El acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa	Cumple

	antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.	
7.-Derechos económicos, sociales y culturales	-Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.	Cumple
	-Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;	Cumple
	-Explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos.	Cumple
	-Adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.	No aplica
8.-Principios y derechos fundamentales en el trabajo	-Asegurar la Libertad de asociación y negociación colectiva	No aplica
	-Eliminar el trabajo Forzoso	Cumple
	-Brindar igualdad de oportunidades y no discriminar	Cumple
	-Eliminar cualquier forma de Trabajo infantil	Cumple

PRÁCTICAS LABORALES

Prácticas laborales		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
1.-Trabajo y relaciones laborales	-Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.	Cumple
	-No tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones bajo la ley.	Cumple
	-Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.	Cumple
	-Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan el empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos.	Cumple
	-Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente en ninguna practica laboral.	Cumple
	-Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.	Cumple
	-Proteger privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.	Cumple
	-Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos	No aplica

	para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad. Los trabajadores a domicilio no deberían no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados.	
	-No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables.	No cumple
	-Cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable.	No aplica
2.-Condiciones de trabajo y protección social	-Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.	Cumple
	-Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como convenios colectivos.	No aplica
	-Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;	Cumple
	-Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.	Cumple
	-Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales y religiosas	Cumple
	-Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada.	Cumple
	-Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva.	No Cumple
	-Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.	Cumple
	-Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones	No aplica

	o los convenios colectivos.	
2.-Condiciones de trabajo y protección social	-Cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera.	Cumple
	-Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir con el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.	Cumple
	-Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.	Cumple
	-Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso.	Cumple
3.- Diálogo social	-Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o a negociar colectivamente;	No aplica
	-No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.	No aplica
	-Proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo;	Cumple
	-En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.	No aplica
	-Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva. Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.	No aplica
4.-Salud y Seguridad ocupacional	-Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que las normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente	No cumple
	-Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de	Cumple

	protección de personal.	
4.-Salud y Seguridad Ocupacional	-Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.	Cumple
	-Comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen procedimientos adecuados.	Cumple
	-Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección de personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.	No cumple
	-Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.	No cumple
	-Abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.	Cumple
	-Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.	Cumple
	-Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.	Cumple
	-Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.	Cumple
	-Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores.	Cumple
	- Respetar los derechos del trabajador de obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos.	Cumple
	.- Respetar el derecho del trabajador de consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo.	Cumple
	.-Respetar el derecho del trabajador de rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y salud de otros.	Cumple
	-Respetar el derecho del trabajador de buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema.	Cumple
	-Respetar el derecho del trabajador de informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad.	Cumple
	-Respetar el derecho del trabajador de participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes.	Cumple
	-Respetar el derecho del trabajador de estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas.	Cumple
5.-Desarrollo humano y formación en el	-Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.	Cumple

lugar de trabajo	-Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.	No aplica
	-Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan salud y bienestar.	No aplica

EL MEDIO AMBIENTE

Medio Ambiente		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
1.- Prevención de contaminación	-Identificar los aspectos e impactos en sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.	Cumple
	-Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.	Cumple
	-Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua. La generación de residuos y el consumo de energía;	No cumple
	-Implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables.	No cumple
	-Involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación.	No aplica
	-Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente.	No cumple
	-Divulgar públicamente las cantidades y tipo de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales.	No aplica
	-Identificar y evitar de manera sistemática, la utilización de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales, e impedir en la medida que sea posible su uso en su esfera de influencia. Tales como: sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, plaguicidas, productos químicos definidos como cancerígenos o mutágenos, o que afecten la reproducción, entre otro	Cumple
	-Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un pan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educción e información públicas.	No aplica

2.- Uso sostenible de los recursos	-Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.	Cumple
	-Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos	No cumple
	-Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;	No cumple
	-Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuente alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;	No cumple
	-Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible	No cumple
	-Gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica;	No aplica
	-Promover adquisición sostenible;	No cumple
	-Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productor.	No aplica
	-Promover el consumo sostenible.	Cumple
3.-Mitigación del cambio Climático y adaptación al mismo.	-Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades.	Cumple
	-Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas.	No aplica
	-Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia.	No aplica
	-Revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de la organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y eficacia.	No aplica
	-Prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos. Incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado.	No aplica
	-Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientemente energéticos.	No aplica
	-Considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo de programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura, y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.	No aplica
	-Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones.	No aplica
	-Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes	No aplica
	-Implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir y fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.	No aplica

4.-Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	-Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.	Cumple
	-Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas.	No aplica
	-Conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar la pérdida mediante acciones que lleven , con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas.	No aplica
	-Establecer e implementar un a estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa.	No aplica
	-Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.	No aplica
	-Implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano.	No aplica
	-Incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción.	No aplica
	-Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación	No aplica
	-Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.	No aplica
	-Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.	No aplica
	Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.	No aplica

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Practicas justas de operación		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
1.- Anti-corrupción	-Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan a la corrupción, y la extorsión;	Cumple
	-Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.	Cumple
	-Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;	No aplica

	-Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.	Cumple
	-Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.	Cumple
	-Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.	Cumple
	-Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;	Cumple
	-Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.	Cumple
	-Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.	No aplica
2.- Participación política responsable	-Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.	No aplica
	-Ser transparente en lo que respecto a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;	Cumple
	-Establecer e implementa políticas directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;	No cumple
	-Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica.	No aplica
	-Prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción.	No aplica
3.- Competencia justa	-Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;	Cumple
	-Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.	No aplica
	-Promover la toma de consciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia justa;	No aplica
	-Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia.	No aplica
	-Ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventaja competitiva desleal.	Cumple
4.- Proponer responsabilidad social en la cadena de valor	-Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.	No cumple
	-Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin	No cumple

	involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo.	
4.- Proponer responsabilidad social en la cadena de valor	-Llevar a cabo debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados.	No cumple
	-Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables.	No aplica
	-Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social.	No cumple
	-Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.	Cumple
5.- Respeto a los derechos de propiedad	-Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;	No cumple
	-Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.	No aplica
	-No involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.	Cumple
	-Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa	No aplica
	-Considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.	Cumple

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asuntos de consumidores		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
1.- Prácticas justas de *marketing*, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	-No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;	Cumple
	-Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para un decisión fundamentada por el consumidor.	Cumple
	- Identificar claramente su publicidad y sus actividades de *marketing*.	Cumple
	-Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería	Cumple

	proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual (*APR*, por sus siglas en inglés) aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;	
1.- Prácticas justas de *marketing*, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	-Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite.	Cumple
	-No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipo en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales;	Cumple
	-Considerar de forma primordial en la publicidad y el *marketing* los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses;	Cumple
	-Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, e ciclo de vida completo.	Cumple
	-Proporcionar información completa sobre todos los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores.	Cumple
	-Proporcionar información completa sobre aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida.	Cumple
	-Proporcionar información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios.	Cumple
	-Proporcionar información sobre la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.	Cumple
	-Utilizar contratos que estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible.	Cumple
	-Utilizar contratos que no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y as condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos.	Cumple
	-Utilizar contratos que proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración de contrato y los periodos de cancelación.	Cumple
2.- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	-Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de usos normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medio ambiente.	Cumple
	-Evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando	Cumple

	exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes.	
2.- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	-Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte un producto, después de haber introducido en el mercado, constituye un peligro, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicio y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.	Cumple
	-Minimizar los riesgos en el diseño de los productos identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando, en algunos casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables.	Cumple
	-Minimizar los riesgos en el diseño de los productos, estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificando, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados	Cumple
	-Minimizar los riesgos en el diseño de los productos reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información a los usuarios.	Cumple
	-Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información.	Cumple
	-En el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente;	Cumple
	-Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;	Cumple
	-Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;	No cumple
	-Instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible	Cumple
	-Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén en custodia de los consumidores.	No cumple
3.- Consumo sostenible	-Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de	Cumple

	las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede promocionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios	
3.- Consumo sostenible	-Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.	Cumple
	-El diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;	No cumple
	-La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible.	Cumple
	-La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles.	Cumple
	-La provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor;	No cumple
	-La provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el pañis de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con e bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes.	No cumple
	-El uso de esquemas de etiquetado fiables, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios.	No cumple
4.- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	-Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un periodo especifico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas.	Cumple
	-Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.	Cumple
	-Ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantí otorgados por ley y sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;	No aplica
	-Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversia y compensación.	No cumple
	-Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.	No cumple
	-Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el	No aplica

	plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos.	
4.- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	-Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requiera que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.	No cumple
5.- Protección y privacidad de los datos de los consumidores	-Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.	Cumple
	-Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales	Cumple
	-Obtener los datos únicamente por medios legales y justos;	Cumple
	-Especificar el propósito para el que se recopilan los dato de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;	Cumple
	-No revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;	Cumple
	-Proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si a organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;	Cumple
	-Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;	Cumple
	-Estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los daros de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal.	Cumple
	-Revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los daos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.	No cumple
6.- Acceso a servicios esenciales	- No desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores a oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago;	No aplica
	-Ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos;	No aplica
	-Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;	No aplica
	-Ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación;	No aplica
	-Gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar cualquier grupo de consumidores;	No aplica

	-Mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.	No aplica
7.- Educación y toma de consciencia	-La salud y la seguridad, incluidos peligros de productos.	No cumple
	-La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.	No cumple
	-El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones.	Cumple
	-La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;	Cumple
	-La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;	No aplica
	-Los productos y servicios financieros y de inversión;	No aplica
	-La protección del medio ambiente;	No aplica
	-El uso eficiente de materiales, energía y agua.	No aplica
	-El consumo sostenible.	No cumple
	-La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.	No cumple

PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Participación activa y desarrollo de la comunidad		
Asunto	**Acciones y expectativas relacionadas**	**Diagnóstico actual**
1.- Participación activa de la comunidad	-Consultar a los grupos representativas de la comunidad al determinar prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrados de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;	No aplica
	-Consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible	No aplica
	-Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades;	No aplica
	-Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;	Cumple
	-Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.	Cumple
	-Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.	No aplica

2.- Educación y cultura	-Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejores la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.	Cumple
	-Promover, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.	Cumple
	-Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil),	No Aplica
	-Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales, que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;	Cumple
	-Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.	No cumple
	-Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	No aplica
	-Cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.	No aplica
3.- Creación de empleo y desarrollo de habilidades	-Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.	Cumple
	-Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.	Cumple
	-Considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;	No aplica
	-Considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.	Cumple
	-Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades de certificación;	Cumple
	-Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.	Cumple
	-Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.	Cumple
	-Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.	Cumple
4.-Desarrollo y acceso a la tecnología	-Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.	No aplica
	-Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se	No aplica

	puedan replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre.	
4.-Desarrollo y acceso a la tecnología	-Considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías.	No aplica
	-Considerar involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.	No aplica
	Adoptar prácticas que permiten la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología	No aplica
5.-Generación de riqueza e ingresos	-Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;	Cumple
	-Considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;	No cumple
	-Considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.	Cumple
	-Considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos de la comunidad.	No cumple
	-Considerar ayudar a organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado.	No aplica
	-Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando el propósito sea abordar la pobreza.	No aplica
	-Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;	No aplica
	-Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;	Cumple
	-Fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos.	No cumple
	-Considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de	Cumple

	adquisición.	
5.-Generación de riqueza e ingresos	-considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.	No cumple
	-Considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad.	Cumple
	-Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.	Cumple
	-Considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.	No cumple
6.-Salud	-Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.	Cumple
	-Considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil.	Cumple
	-Considerar aumentar la toma de conciencia de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardiacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.	No cumple
	-Considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.	No aplica
7.-Inversión Social	-Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local.	No cumple
	-Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.	Cumple
	-Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.	Cumple
	-Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.	Cumple
	-Considerar a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.	Cumple

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7: Ejemplo de Liquidación de sueldo

COMERCIAL NEXXOPAN CHILE LTDA.
RUT :76.035.550-K
CAMINO LA POLVORA Nº 665 Cº FLORIDA
VALPARAISO

LIQUIDACION REMUNERACION MES DE: ENERO 2016

N° 01

TRABAJADOR : SAMUEL PINILLA GUZMAN **RUT** : 13.994.765-7
DIAS TRABAJADOS : 30
PREVISION : A AFP PROVIDA **SISTEMA DE SALUD:** FONASA
VALOR UTM ENERO 2016 X 2 $ 89.910.-

HABERES		DESCUENTOS		
SUELDO BASE	250.000	FONDO DE PENSIONES	11,54%	28.850
HORAS EXTRAS				
BONO PRODUCCION		FONASA	7%	17.500
AGUIRNALDO				
TOTAL IMPONIBLE	250.000	SEGURO DE CESANTIA		
ASIG.CARGAS FAM.		ANTICIPO		20.000
COLACION				
MOVILIZACION				
TOTAL HABERES	250.000	TOTAL DESCUENTOS		66.350

INGRESO 06/01/2015

SUB-TOTAL A PAGAR		183.650
FONDO EGRESO 15%		27.548
DCTO LIBRE DISPOS.		66.192
SUBTOTAL A PAGAR	$	89.910
TOTAL A PAGAR	$	89.910

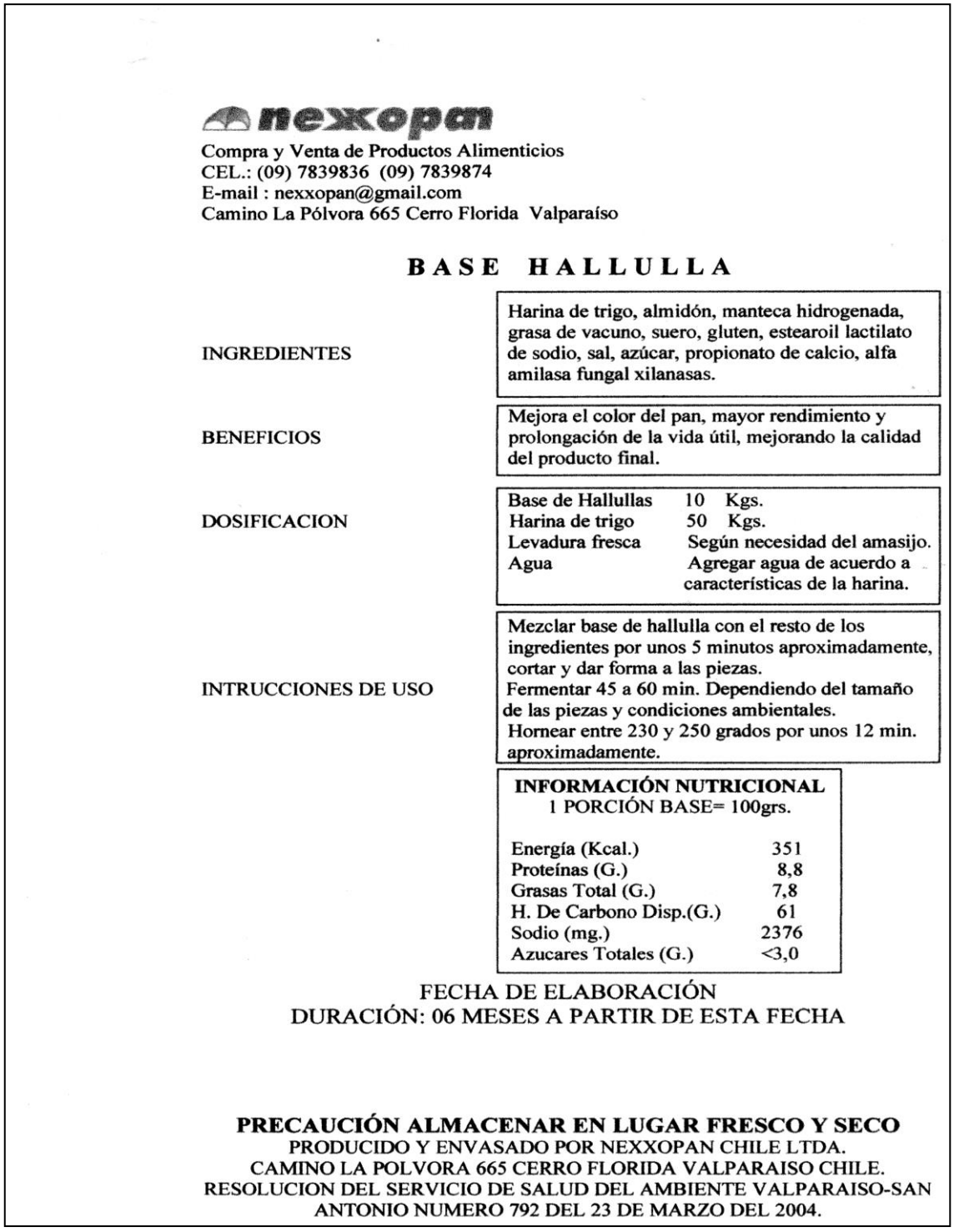
CERTIFICO QUE HE RECIBIDO DE : COMERCIAL NEXXOPAN CHILE LTDA.
A MI ENTERA SATISFACCION EL SALDO LIQUIDO INDICADO EN LA PRESENTE LIQUIDACION Y NO TENGO CARGO NI COBRO ALGUNO POSTERIOR QUE HACER, POR NINGUNO DE LOS CONCEPTOS EN ELLA INDICADOS.

.....
FIRMA TRABAJADOR

30-01-2016

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.

Anexo 8: Etiquetado de productos



nexxopan

Compra y Venta de Productos Alimenticios
CEL.: (09) 7839836 (09) 7839874
E-mail : nexxopan@gmail.com
Camino La Pólvora 665 Cerro Florida Valparaíso

BASE HALLULLA

INGREDIENTES	Harina de trigo, almidón, manteca hidrogenada, grasa de vacuno, suero, gluten, estearoil lactilato de sodio, sal, azúcar, propionato de calcio, alfa amilasa fungal xilanasas.
BENEFICIOS	Mejora el color del pan, mayor rendimiento y prolongación de la vida útil, mejorando la calidad del producto final.
DOSIFICACION	Base de Hallullas 10 Kgs. Harina de trigo 50 Kgs. Levadura fresca Según necesidad del amasijo. Agua Agregar agua de acuerdo a características de la harina.
INTRUCCIONES DE USO	Mezclar base de hallulla con el resto de los ingredientes por unos 5 minutos aproximadamente, cortar y dar forma a las piezas. Fermentar 45 a 60 min. Dependiendo del tamaño de las piezas y condiciones ambientales. Hornear entre 230 y 250 grados por unos 12 min. aproximadamente.

INFORMACIÓN NUTRICIONAL
1 PORCIÓN BASE= 100grs.

Energía (Kcal.)	351
Proteínas (G.)	8,8
Grasas Total (G.)	7,8
H. De Carbono Disp.(G.)	61
Sodio (mg.)	2376
Azucares Totales (G.)	<3,0

FECHA DE ELABORACIÓN
DURACIÓN: 06 MESES A PARTIR DE ESTA FECHA

PRECAUCIÓN ALMACENAR EN LUGAR FRESCO Y SECO
PRODUCIDO Y ENVASADO POR NEXXOPAN CHILE LTDA.
CAMINO LA POLVORA 665 CERRO FLORIDA VALPARAISO CHILE.
RESOLUCION DEL SERVICIO DE SALUD DEL AMBIENTE VALPARAISO-SAN ANTONIO NUMERO 792 DEL 23 DE MARZO DEL 2004.

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.

Anexo 9: Resultados de Laboratorio de composición nutricional de los productos.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE AGRONOMÍA
ASISTENCIA TÉCNICA

ASISTEC
Calidad y Experiencia al Servicio de su Empresa

INFORME DE ENSAYOS

Nº DE INFORME: ALI 1138/2015

Información del Cliente		
Nombre	:	Comercial Nexxopan Chile Ltda.
Dirección	:	Camino La Pólvora 665 Valparaíso
Solicitado por	:	Richard Carreño
Información de los ítemes de ensayo		
Tipo de Muestra	:	Base Hallulla, Base Marraqueta
Muestreado por	:	Cliente
Nº de Muestras	:	2
Fecha/Hora/Tº de Ingreso	:	14.12.15 14:00 hrs. 17.2ºC
Análisis Derivados	:	No
Análisis Subcontratados	:	No
Cotización N°	:	938
Fecha emisión de informe	:	23.12.15

MÉTODOS UTILIZADOS

Ensayo	Matriz	Método	Estado Acreditación
Humedad	Alimentos	NCh 841.Of78	--
Lípidos	Alimentos	M-DAE SUP 002	LE 265
Proteínas	Alimentos	M-DAE SUP 002	LE 265
Fibra Cruda	Alimentos	M-DAE SUP 002	LE 265
Cenizas solubles en agua	Alimentos	M-DAE SUP 002	LE 265
Hidratos de Carbono (E.N.N)	Alimentos	M-DAE SUP 002	--
Calorías por 100 grs.	Alimentos	M-DAE SUP 002	--
Azúcares totales	Alimentos	PRT-701.02.021	--
Sodio	Alimentos	AOAC 985.35.1997	--

RESULTADOS DE ENSAYOS

Ensayo	Fecha / hora inicio ensayo	Unidad	Identificación de la muestra	
			Base Hallulla	
			1138-01	
			Por 100 g.	Por Porción 80g.
Humedad	15.12.15 12:00 hrs.	g.	14.63	11.70
Lípidos	15.12.15 17:00 hrs.	g.	4.02	3.22
Proteínas	15.12.15 12:00 hrs.	g.	9.10	7.28
Fibra Cruda	15.12.15 17:00 hrs.	g.	0.00	0.0
Cenizas solubles en agua	15.12.15 12:00 hrs.	g.	5.37	4.30
Hidratos de Carbono (E.N.N)	23.12.15 10:15 hrs.	g.	66.88	53.50
--	--	Sumatoria	100	80
Calorías	23.12.15 10:15 hrs.	Kcal.	340.10	272.08
Azúcares totales	16.12.15 16:00 hrs.	g.	2.73	2.18
Sodio	15.12.15 12:00 hrs.	mg.	1750.34	1400.27

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este informe, sin previa autorización de ASISTEC, Laboratorio de Asistencia Técnica.
Los resultados informados son válidos solo para la(s) muestra(s) analizada(s)

REG-IE-03
Fecha de actualización: 23-09-15

WADDINGTON 716 - CASILLA 4059 - PLAYA ANCHA - VALPARAÍSO - CHILE - TELÉFONO 56-32-2274228-29 - FAX 56-32-2343012

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE AGRONOMÍA
ASISTENCIA TÉCNICA

ASISTEC
Calidad y Experiencia al Servicio de su Empresa

INFORME DE ENSAYOS

Nº DE INFORME: ALI 1138/2015

Ensayo	Fecha / hora inicio ensayo	Unidad	Identificación de la muestra	
			Base Marraqueta	
			1138-02	
			Por 100 g.	Por Porción 80g.
Humedad	15.12.15 12:00 hrs.	g.	13.56	10.85
Lípidos	15.12.15 17:00 hrs.	g.	1.51	1.21
Proteínas	15.12.15 12:00 hrs.	g.	9.14	7.31
Fibra Cruda	15.12.15 17:00 hrs.	g.	0.14	0.11
Cenizas solubles en agua	15.12.15 12:00 hrs.	g.	6.46	5.17
Hidratos de Carbono (E.N.N)	23.12.15 10:15 hrs.	g.	69.19	55.35
--	--	Sumatoria	100	80
Calorías	23.12.15 10:15 hrs.	Kcal.	326.91	261.53
Azúcares totales	16.12.15 16:00 hrs.	g.	2.64	2.11
Sodio	15.12.15 12:00 hrs.	mg.	2155.29	1724.23

Observaciones:

Jeannette Jofré R.
Jefe de Laboratorio

UNIVERSIDAD CATOLICA DE VALPARAISO
LABORATORIO DE ASISTENCIA TECNICA
ESCUELA DE ALIMENTOS

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este informe, sin previa autorización de ASISTEC, Laboratorio de Asistencia Técnica.
Los resultados informados son válidos solo para la(s) muestra(s) analizada(s)

REG-IE-03
Fecha de actualización: 23-09-15

WADDINGTON 716 - CASILLA 4059 - PLAYA ANCHA - VALPARAÍSO - CHILE - TELÉFONO 56-32-2274228-29 - FAX 56-32-2343012

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.

Anexo 10: Resultados de control sanitario del Seremi de Salud

SEREMI
Región de Valparaíso

Ministerio de Salud

LISTA DE CHEQUEO
BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA

REGLAMENTO SANITARIO DE LOS ALIMENTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	
Nombre del Establecimiento: [illegible]	
Dirección: Camino La Polvora N° 665	Comuna: Valparaíso
Teléfono: 9783983 26	Correo Electrónico: RPCA1902@GMAIL.COM
*Autorización Sanitaria Nº: 792	de Fecha: 23.03.2001
Fin Autorizado (Giros): P.Co. Aderezos para Mariscos	
Producción Promedio Mensual: 7 000 -	
Destino de la Producción: Regional ☐ Nacional ☐ Exportación ☐	

COMUNA

Indicar en la tabla adjunta, de acuerdo al parámetro evaluado:
Puntaje (PTJE):

2: Se da cumplimiento total al parámetro
1: Se da cumplimiento parcial o con observaciones al parámetro
0: No se cumple el parámetro
NA: El parámetro evaluado no es aplicable en el establecimiento

OBSERVACIONES: Auto explicativo.

2. INSTALACIONES			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
1	Los pisos y paredes se encuentran en buen estado de conservación, son de materiales impermeables, lisos, no absorventes, lavables y atóxicos. (Art. 25)	2	
2	Los cielos y estructuras elevadas se encuentran en buen estado de conservación, de manera de reducir al mínimo la acumulación de suciedad, formación de mohos y de condensación, así como el desprendimiento de partículas. (Art. 25)	2	
3	Las ventanas y otras aberturas se encuentran en buen estado, de modo de reducir al mínimo la acumulación de suciedad y en caso necesario cuentan con malla contra insectos en buen estado de conservación. Puertas en buen estado y si procede con cierre automático. (Art. 25)	2	
4	Todas las demás estructuras auxiliares están situadas de manera que no son causa de contaminación y en buen estado de conservación. (Art.25)	N/A	
5	Las superficies de trabajo y los equipos que entran en contacto directo con los alimentos se encuentran en buen estado de conservación. (Art. 25)	2	
6 (*3)	Los sistemas de evacuación de aguas residuales se encuentran en buen estado de funcionamiento. (Art. 31)	2	
7	Acredita registros de las mantenciones preventivas de las instalaciones, equipos y utensilios. (Art. 69, 38, 25)	0	

2. INSTALACIONES			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
8 (*1)	Abastecimiento de agua potable. (Art. 27) ☐ Red pública. ☐ Pozo particular (con sistema de potabilización, con autorización sanitaria y acreditando controles de cloro residual).	2	
9 (*1)	El sistema de distribución de agua y en caso de existir almacenamiento , cuenta(n) con instalaciones diseñadas y mantenidas de manera de prevenir de contaminación. (Art. 27)	2	
10 (*4)	Los servicios higiénicos del personal se encuentran sin conexión directa con las zonas de preparación de alimentos y al igual que vestuarios, en condiciones de higiene y operación (Art. 32).	2	
11	Existe ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor de agua y la acumulación del polvo y para eliminar el aire contaminado. (Art. 35)	2	
12	La iluminación natural o artificial es adecuada (Art. 34)	2	
13	Los equipos de iluminación suspendidos sobre el material alimentario están protegidos para evitar la contaminación de alimento en caso de rotura. (Art. 34).	2	
14	Existe un lugar independiente de las zonas de elaboración o almacenamiento de alimentos, destinados a la disposición de desechos y materiales no comestibles. (Ej: detergentes, sanitizantes, alimentos de descarte. (Art. 36,51)	2	
15 (*2)	Se adoptan las medidas necesarias para la disposición adecuada y retiro oportuno de los desechos, de manera que no se acumulen en las zonas de manipulación de alimentos, ni constituyan focos de contaminación. (Art. 17)	2	
16	Los equipos de frío cuentan con sistema de control de temperatura y sus correspondientes registros (Art. 37, 69)	N/A	

*Factores Críticos

3. LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
17	Existe un programa escrito de limpieza y sanitización (preoperacional y operacional) (ART. 41, 43, 44, 64, 69).	0	
18	Los registros generados son coherentes con lo especificado en el programa. (Art. 69)	0	
19	Se adoptan las medidas necesarias para evitar la contaminación de los equipos después de limpiarse y desinfectarse. (Art. 42).	2	
20	Los productos químicos que puedan representar un riesgo para la salud se mantienen separados de las áreas de manipulación de alimentos (Art. 50,51)	2	

4. CONTROL DE PLAGAS			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
21	Existe un programa escrito de control de plagas y cuenta con los registros correspondientes. (Art. 47, 69).	0	
22	Se impide el acceso de plagas a los desechos. Se mantiene limpia la zona de almacenamiento de desechos y los receptáculos para su evacuación y almacenamiento (Art. 40)	2	
23	La empresa a cargo del programa de aplicación de agentes químicos o biológicos para el control, de plagas cuenta con Autorización sanitaria. (Art. 48)	2	

5. HIGIENE PERSONAL			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
24	Existe un programa de higiene del personal y sus registros correspondientes. (Art. 55, 56, 60, 69)	0	
25	Se adoptan las medidas necesarias para evitar que el personal enfermo o que se sospeche que padece de una enfermedad que pueda trasmitirse por los alimentos, trabaje en las zonas de manipulación de alimentos. Quien manipule alimentos debe ser capacitado en manipulación higiénica de los mismos e higiene personal. (Art. 52,53)	2	
26	Los manipuladores mantienen adecuada limpieza personal y ropa acorde a sus funciones. (Art. 56)	2	

6. CAPACITACIÓN			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
27	Existe un programa escrito y con sus registros correspondientes de capacitación del personal en material de manipulación e higiénica de los alimentos e higiene personal. (Art. 52, 69)	0	
28	Existe un programa escrito de capacitación del personal de aseo en técnicas de limpieza y sus registros correspondientes. (Art. 41, 69)	N/A	

7. MATERIAS PRIMAS			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
29	Las materias primas utilizadas provienen de establecimientos autorizados y debidamente rotuladas y/o identificadas. (Art. 61,96)	2	
30	El hielo, utilizado para la elaboración de alimentos o que tome contacto con ellos se fabrica con agua potable, se trata, manipula, almacena y utiliza protegiéndolo de la contaminación (Art. 28).	N/A	
31	Existen registros de controles de las materias primas (características organolépticas, temperatura, condiciones de envases, etc.)(Art. 61, 69)	0	
32	Se cuenta con las especificaciones escritas para cada materia prima. (Condiciones de almacenamiento, duración, uso, etc).	0	
33	Las materias primas se almacenan en condiciones que evitan su deterioro y contaminación (envases, temperatura, humedad, etc.) (Art . 62)	2	

8. PROCESOS Y PRODUCTOS TERMINADOS			
	PARÁMETRO	PTJE	OBSERVACIONES
34	El flujo del personal, vehículos y de materias primas en las distintas etapas del proceso es ordenado y conocido por todos los que participan en la elaboración, para evitar contaminación cruzada. (Art. 63)	2	
35	Se cuenta con procedimientos escritos de los procesos (formulación del producto, flujos de operación, procesos productivos. (Art 3, 11, 63, 66, 69, 132).	0	
36	Los productos se almacenan en condiciones que eviten su deterioro y contaminación (envases, temperatura, humedad, etc.) (Art. 11, 67)	2	
37	La distribución de los productos terminados se realiza en vehículos autorizados, limpios y en buen estado. (Art. 11, 68)	N/A	
38	Para envasar los productos se utilizan materiales adecuados, los cuales son mantenidos en condiciones que eviten su contaminación. (Art. 11, 123)	2	
39	Los productos se etiquetan de acuerdo a las exigencias reglamentarias. (Art. 107 al 121).	2	

9. PUNTAJE OBTENIDO (PO): 50 /

10. PUNTAJE MÁXIMO APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO (PM): 68 /

11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO: **PO / PM X 100**

12. RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	73,52 %

NOMBRE Y FIRMA FISCALIZADOR

SERENA SALUD REG. VALPO
FERNANDO GONZALEZ R.
FISCALIZADOR
OFICINA TERRITORIAL VALPSO

FECHA FISCALIZACIÓN

21 OCTUBRE 2015

32257514 59

9°° - 10°°

[redacted]

Melgarejo 669, Piso 6, Valparaíso, Chile - Teléfonos: (56 - 32) 2571417 - 2571419
www.ssrv.cl

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.

Anexo 11: Aplicación de Herramienta de empleo

Herramienta de Empleo de la ISO 26000							
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	CAMINO A SEGUIR
MATERIAS CENTRALES y ASUNTOS	**¿Se considera relevante para su organización la materia central y sus asuntos?**	**¿Qué influencia tiene mi organización en cada tema particular?**	**¿Qué tipo de actividades puede llevar a cabo su organización en esta materia / este asunto?**	**¿Se ha asegurado que las actividades proyectadas no entren en conflicto con la ley aplicable?**	**¿Qué impacto tendrán sus actividades?**	**¿A qué partes interesadas podría involucrar en cada tema?**	**¿Es pertinente este tema para ser tratado?**
1. Gobernanza de la Organización							
PROCESOS Y ESTRUCTURAS DE LA TOMA DE DECISIONES	SI	ALTA	Desarrollar estrategias, objetivos a mediano plazo, políticas claras, y actividades para fortalecer la cultura organizacional	SI .	Cambios estratégicos en cada Materia fundamental- - Mejorar los canales de comunicación con los stakesholders- Mayor integración y motivación del personal-	Trabajadores - internos - Clientes- Proveedores - Comunidad	SI. DEBE SER TRATADO.
2. Derechos Humanos							
DILIGENCIA DEBIDA	SI	ALTA	Adherir dentro de la política integrada de la empresa la temática y educar a los trabajadores sobre sus derechos.	SÍ	Generar directrices en la materia, fomentar la conciencia social	Trabajadores internos- Proveedores- Comunidad Carcelaria	SI. DEBE SER ABORDADO.
SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS	NO APLICA. A PESAR DE QUE LOS INTERNOS PERDIERON SU DERECHO A LA LIBERTAD Y SON GRUPOS VULNERBLES, LA EMPRESA NO SE BENEFICIA DE ESTE ESTADO,Y CONTRIBUYE A MEJORAR SU CONDICIÓN Y LA LEGISLACIÓN GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DEL RESTO DE SUS DERECHOS DENTRO DEL C.E.T						
EVITAR LA COMPLICIDAD	SI	ALTA	Establecer canales de denuncia ante autoridades competentes violaciones a DD.HH y medidas preventivas para evitar beneficiarse de un acto condenable u omitirlo.	SI	Frenar o revertir situaciones de abuso dentro C.E.T ó de proveedores	Trabajadores internos- ,Funcionarios del C.E.T- Proveedores- autoridades Gubernamentales	SI. DEBE SER TRADADO.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES	SI	ALTA	Instaurar un sistema formalizado para reclamos y política de compensación	SI	Mejorar los canales de comunicación y la relación con stakesholders	Trabajadores-clientes-proveedores-Comunidad	SI. DEBE SER ABORDADO
DISCRIMINACIÓN Y GRUPOS VULNERABLES	CUMPLE. LA EMPRESA NO CAE EN ACTOS DISCRIMINATORIOS Y FAVORECE LA INTEGRACIÓN DE GRUPOS EN ESTADO DE VULNERACIÓN.						
DERECHOS CIVILES O POLÍTICOS	CUMPLE. LA EMPRESA RESPETA LOS DERECHOS CIVILES DE LOS STAKESHOLDERS						
DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURABLES	CUMPLE. LA EMPRESA RECONOCE Y COOPERA POR EL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES DE. LOS TRABAJADORES INTERNOS Y LA COMUNIDAD.						
PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO	CUMPLE. LA EMPRESA RESPETA LOS DERECHOS BÁSICOS DE TRABAJO						
3. Prácticas Laborales							
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES	SI	ALTA	Informarse sobre las políticas laborales de sus proveedores, clientes, e incentivar buenas prácticas.	SI	Influir positivamente en las prácticas de los stakeholders y garantizar no verse involucrada en alguna violación de DDHH o legal.	Proveedores - clientes	SI. DEBE SER ABORDADO
CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL	SI	ALTA	Mejorar las políticas de compensación.	SI	Mejorar la calidad de vida de los internos y sus familias.	Trabajadores internos	SI. DEBE SER ABORDADO
DIÁLOGO SOCIAL	LA MATERIA NO PUEDE SER ABORDADA YA QUE VIOLA EL DECRETO DE LEY 943						
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	SI	ALTA	. Crear una política de higiene y seguridad.	SI	Cumplir con la legislación vigente y garantizar la protección de los trabajadores.	Trabajadores internos	SI. DEBE SER ABORDADA

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO	LA EMPRESA CONTRIBUYE ACTIVAMENTE AL DESARROLLO HUMANO Y LA FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES INTERNOS						
4. El Medioambiente							
PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN	SI	ALTA	Establecer un política de residuos	SI.	Generará oportunidades de reciclaje	Internos, comunidad penitenciaria.	SI.DEBE SER ABORDADO
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	SI	ALTA	Controlar gasto energético	SI.	Reducirá costos a mediano y largo plazo y contribuirá al desarrollo sostenible	Trabajadores internos y C.E.T	SI. DEBE SER ABORDADO.
MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO	LAS INICITATIVAS DEL ASUNTO NO SON PERTINENTES PARA LA EMPRESA, POR LO QUE NO PUEDEN SER ABORDADAS EN LAS RECOMENDACIONES.						
PROTECCIÓN Y RESTAURACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	LAS INICITATIVAS DEL ASUNTO NO SON PERTINENTES PARA LA EMPRESA, POR LO QUE NO PUEDEN SER ABORDADAS EN LAS RECOMENDACIONES.						
5. Prácticas Justas de Operación							
ANTI-CORRUPCIÓN	LA EMPRESA NO SE VE INVOLUCRADA EN ACTOS DE CORRUPCIÓN Y POSEE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA PREVENIRLOS.						
PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE	SI	ALTA	Establecer una postura claro, sobre su participación política.	SI	Eliminarán acciones de corrupción e influencia indebida.	Distintos stakeholders	SI. DEBE SER ABORDADA
COMPETENCIA JUSTA	LA EMPRESA COMPITE DE FORMA TRANSPARENTE EN EL MERCADO, Y CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS ASOCIADAS A LA MATERIA.						
PROMOVER LA RS EN LA CADENA DE VALOR	SI	ALTA	Integrar una política de compra ética coherente con los objetivos de RS	SI	Promover RS	Proveedores-clientes	SI. DEBE SER ABORDADO.
RESPETO A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD	SI	ALTA	Registrar la marca Nexxopan	SI	No incurrir en ilícitos de usurpación de propiedad intelectual	Competencia	SI. DEBE SER ABORDADO.

6. Asuntos de Consumidores							
PRÁCTICAS JUSTAS DE MARKETING Y CONTRATACIÓN	LA EMPRESA ABORDA SATISFACE LAS EXPECTATIVAS ASOCIADAS AL ASUNTO. POR LO QUE NO ES NECESARIO ABORDAR EL TEMA						
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	SI	ALTA	Establecer una política de compensación	SI	Cumplir con derechos del consumidor	consumidor	SI. DEBE SER ABORDADO
CONSUMO SOSTENIBLE	SI	ALTA	Mejorar la información de seguridad, salud y uso de los productos en su etiquetado	SI	Generar seguridad al consumidor	Consumidor	SI. DEBE SER ABORDADO
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SI	ALTA	Establecer nuevas vías formales de atención al cliente	SI	Mejorar los canales de comunicación con los consumidores y el tiempo de respuesta.	Consumidor	SI. DEBE SER ABORDADO
PRIVACIDAD DE LOS DATOS DEL CONSUMIDOR	SI	ALTA	Entregar información referente a las normas de seguridad de los datos	SI	Generar confianza y seguridad en los consumidores	Consumidor	SI.DEBE SER ABORDADO.
ACCESO A SERVICIO ESENCIALES	ESTE ASUNTO NO ES PERTINENTE PARA LA EMPRESA. YA QUE NO ES SUMINISTRADORA DE NINGÚN SERVICIO ESENCIAL						
EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	SI	ALTA	Incorporar en el etiquetado medidas de reciclaje de los envases	SI	Incentivar la reutilización del envasado	Consumidor	SI. DEBE SER ADORDADO
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad							
PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD	LA EMPRESA ABORDA EN PLENITUD AQUELLAS INICITAVAS QUE SON PERTINENTES EN ESTE TEMA. .						
EDUCACIÓN Y CULTURA	SI	MEDIANA	Promover actividades deportivas dentro del C.E.T	SI	Mejorar la calidad de vida de los internos.	Trabajador, internos del C.E.T	SI. DEBE SER ABORDADO

CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	LA EMPRESA CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS Y ACCIONES ASOCIADAS A ESTE ASUNTO. POR LO QUE NO ES NECESARIO SER ABORDADO						
DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA	ESTE ASUNTO NO ES PERTINENTE PARA LA EMPRESA. PUESTO INFRINGE LAS NORMAS DE SEGURIDAD DEL CENTRO DE EDUCACIÓN Y TRABAJO						
GENERACIÓN DE LA RIQUEZA E INGRESOS	SI	MEDIANA	Mejorar el ingreso económico de los internos.	SI	Aumentar el bienestar de los internos y familias	Internos, familias	SI. DEBE SER ABORDADO
SALUD	NO ES PERTINENTE ABORDAR ESTE TEMA HOY EN DÍA						
INVERSIÓN SOCIAL	SI	ALTA	Establecer alianzas para generar empleos fuera del recinto	SI	Contribuir a la Reinserción Laboral	Internos	SI. DEBE SER ABORDADO

Fuente: Nexxopan Chile Ltda.