

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**Para optar por el grado de Licenciatura en Ingeniería Industrial**

**"Diseño del programa de Responsabilidad Social de la  
Normativa INTE/ISO: 26000:2010 en Casa Matriz"**

**AUTORA:**

**Susan Rodríguez Noguera**

**TUTOR:**

**JOSÉ ALEXIS ESPINOZA CHAVES**

**LECTOR**

**LUIS QUIROS GONZÁLEZ**

**ATENAS, ALAJUELA, 2021**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la Empresa Propietaria de la Red por sus siglas EPR casa Matriz, su actividad económica consiste en el proceso de arranque de las operaciones del primer sistema interconectado de transmisión eléctrica para los países de América Central (proyecto SIEPAC), se seleccionó a EPR, ya que no dispone, a la fecha, de una estrategia oficial de responsabilidad social formalmente declarada, y éste es un proyecto que impacta el ámbito social, económico, político y medioambiental de los seis países de la región.

Razón por la cual se busca diseñar con el apoyo de la política INTE/ISO 26000:2010 y herramientas de ingeniería, un programa que se adecue al giro del negocio, y trate temas socio ambientales de gran interés para la empresa. Inicialmente se visiona la aplicación del programa de Responsabilidad Social de la Normativa INTE/ISO 26000:2010 en Casa Matriz, para realizar paulatinamente la implementación en las demás sucursales de la región.

Se identifican temas socio ambientales, se estudian los propósitos de Responsabilidad Social y cada uno de los organismos y normas internacionales que apoyan su constitución y dan credibilidad a su implementación. Como punto inicial, se trabaja en la recolección de información que permite conocer la situación actual de la empresa (definido en el capítulo IV) para dar inicio con el diseño de la política y trabajar con herramientas que funcionan a la perfección y sirven de guía.

Es importante que la empresa se base en la guía INTE/ISO 26000:2010 y materias fundamentales:

- Gobernanza de la organización.
- Derechos Humanos.
- Prácticas Laborales.
- Medio Ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Participación activa desarrollo de la comunidad.

Cabe indicar que la guía INTE/ISO 26000:2010, no es una norma de sistemas de gestión.

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| DEDICATORIA.....                                    | 1  |
| AGRADECIMIENTOS .....                               | 2  |
| CARTA AUTORIZACIÓN TUTOR.....                       | 3  |
| CARTA FILÓLOGO .....                                | 4  |
| CARTA INCORPORACIÓN MODIFICACIONES AL TFG .....     | 5  |
| DECLARACIÓN JURADA .....                            | 6  |
| SOLICITUD DEFENSA.....                              | 7  |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                             | 8  |
| CONTENIDO.....                                      | 9  |
| TABLAS .....  | 14 |
| FIGURAS.....  | 16 |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....                       | 19 |
| Generalidades de la Empresa .....                   | 22 |
| Evolución de la Empresa Propietaria de la Red ..... | 22 |
| Organigrama de la Empresa .....                     | 23 |
| Misión.....   | 24 |
| Visión .....  | 24 |
| Valores de la empresa .....                         | 24 |
| Cadena de Valor .....                               | 25 |
| Planteamiento del Problema.....                     | 25 |
| Objetivos .....                                     | 26 |
| Objetivo general .....                              | 27 |

|  |           |
|--|-----------|
|  | 10        |
| Objetivos específicos.....                                     | 27        |
| Justificación.....   | 27        |
| Antecedentes .....   | 28        |
| Proyecciones.....  | 31        |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>                         | <b>33</b> |
| Organismos y Normas Internacionales .....                      | 35        |
| Pacto Global.....  | 35        |
| ISO 26000 .....  | 36        |
| SA 8000.....   | 37        |
| OHSAS 18001.....   | 37        |
| Normas de Desempeño de la IFC/Banco Mundial.....               | 38        |
| Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica .....               | 38        |
| Normas técnicas .....  | 38        |
| Objetivos de Desarrollo Sostenible, llamados ODS: .....        | 39        |
| Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas..... | 40        |
| Las Partes Interesadas o Stakeholders.....                     | 42        |
| Aplicación de la Norma RSE 26000 .....                         | 43        |
| Pasos para la redacción de una norma.....                      | 44        |
| Aplicación de Herramientas de Ingeniería .....                 | 44        |
| Encuesta .....   | 45        |
| Diagrama de Ishikawa.....                                      | 45        |
| Mapa de Procesos.....  | 45        |
| Matriz EFE Y EFI .....   | 46        |
| Matriz AMFE .....  | 46        |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO .....                                    | 48 |
| Enfoque .....  | 48 |
| Alcance.....   | 49 |
| Diseño.....  | 51 |
| Variables.....   | 51 |
| Muestra.....   | 53 |
| Instrumentos .....   | 54 |
| Recolección de Datos .....   | 55 |
| Método de Análisis.....  | 57 |
| Cronograma.....  | 58 |
| WBS .....  | 58 |
| CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN .....                               | 60 |
| Descripción del Problema .....   | 60 |
| Impacto empresa comunidad, medio ambiente .....                          | 60 |
| Datos Consumo Watts (últimos 12 meses) .....                             | 61 |
| Reciclaje .....  | 62 |
| Impacto Empresarial .....  | 63 |
| Mapa de Procesos de la empresa.....                                      | 64 |
| Análisis de la Herramienta .....   | 66 |
| Medición de las Consecuencias.....                                       | 67 |
| FODA .....   | 67 |
| Análisis FODA.....   | 68 |
| Matriz EFE Y EFI .....   | 69 |
| Objetivos de Desarrollo Sostenible en Empresa Propietaria de la Red..... | 74 |

|   |            |
|---|------------|
|   | 12         |
| ODS alineados a la empresa.....   | 76         |
| Empresa Propietaria de la Red y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....                         | 76         |
| Plan para los ODS .....   | 78         |
| Grupos de Interés .....   | 79         |
| Mecanismo de Control para la Norma ISO 26000 .....  | 80         |
| Diseño de la Encuesta .....   | 80         |
| Análisis de Resultados .....  | 83         |
| Aplicación de la Norma INTE/ISO 26000:2010 mediante herramienta “Evaluación Lista Chequeo”<br>..... | 97         |
| Resultados de la Herramienta “Evaluación Lista Chequeo” .....                                       | 99         |
| Brecha de Cumplimiento General .....  | 111        |
| Análisis de las Causas .....  | 114        |
| Diagrama Ishikawa y su análisis .....   | 114        |
| <b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....  | <b>116</b> |
| Conclusiones .....  | 116        |
| Recomendaciones.....  | 118        |
| <b>CAPÍTULO VI PROPUESTA</b> .....  | <b>120</b> |
| Propuesta .....   | 120        |
| Metodología de Identificación de Riesgos .....  | 121        |
| Guía Responsable “Plan de Residuos” .....   | 124        |
| Plano Bodega Recolección de Residuos, Almacén de Reciclaje .....                                    | 126        |
| Acciones de Mejora.....   | 126        |
| Plan de Verificación y Control.....   | 127        |
| Plan de Ahorro Energético .....   | 131        |
| Análisis Económico.....   | 134        |

|   |     |
|---|-----|
| Beneficios del Proyecto.....  | 143 |
| Plan de Implementación .....  | 145 |
| APÉNDICE .....  | 147 |
| Apéndice 1. Encuesta aplicada.....  | 148 |
| Apéndice 2. Herramienta de Evaluación Lista de Chequeo.....                 | 149 |
| Apéndice 3. Reclamos Ambientales.....                                       | 150 |
| Apéndice 4. Reclamos Propietarios .....                                     | 150 |
| Apéndice 5. Residuos .....  | 152 |
| Apéndice 6. Metodología de Identificación de Riesgos.....                   | 153 |
| Apéndice 7. Guía Responsable Plan de Residuos .....                         | 154 |
| Apéndice 8. Plano Bodega Recolección de Residuos, Almacén de Reciclaje..... | 161 |
| Apéndice 9. Plan de Verificación y Control .....                            | 163 |
| Apéndice 10. Plan de Ahorro Energético.....                                 | 163 |
| Apéndice 11. Consultoría Empresa “R.E Consultoría”.....                     | 169 |
| Apéndice 12. Inteco.....  | 170 |
| Apéndice 13. Construplaza .....   | 173 |
| Apéndice 14. El Lagar.....  | 173 |
| Apéndice 15. Romana .....   | 174 |
| Apéndice 16. Pizarra Informativa de Corcho.....                             | 174 |
| Apéndice 17. Tipo de Cambio \$.....   | 175 |
| Apéndice 18. Los campos electromagnéticos y la salud pública .....          | 175 |
| Apéndice 19. Lista Salarios MTSS .....                                      | 176 |
| Apéndice 20. Información Recicladora la Calma .....                         | 177 |
| REFERENCIAS .....   | 178 |

## TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1 Variables que participan en el programa de RSE empresa EPR..... | 52  |
| Tabla 2 Muestra que participa en el proyecto de investigación .....     | 54  |
| Tabla 3 Instrumentos, indicadores y recursos requeridos .....           | 55  |
| Tabla 4 Recolección de Datos.....                                       | 56  |
| Tabla 5 Método de Análisis .....  | 57  |
| Tabla 6 Cronograma.....   | 58  |
| Tabla 7 WBS entregas del proyecto.....                                  | 59  |
| Tabla 8 Impacto Empresarial de distintas áreas.....                     | 64  |
| Tabla 9 Análisis del FODA.....  | 68  |
| Tabla 10 Evaluación Matriz.....   | 71  |
| Tabla 11 Matriz EFI.....  | 74  |
| Tabla 12 Elección de los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....       | 75  |
| Tabla 13 Detalle de Preguntas RSE .....                                 | 83  |
| Tabla 14 Fórmula N.P.R .....  | 123 |
| Tabla 15 Gestor de residuos, EPR.....                                   | 126 |
| Tabla 16 Estructura de la Herramienta.....                              | 128 |
| Tabla 17 Evaluación Riesgo.....   | 129 |
| Tabla 18 Fórmula Nivel Criticidad .....                                 | 129 |
| Tabla 19 Condición.....   | 129 |
| Tabla 20 Indicación Nivel de Criticidad .....                           | 130 |
| Tabla 21 Nivel de Atención .....  | 131 |
| Tabla 22 Avance de actividad.....                                       | 131 |
| Tabla 23 Curso RSE – Inteco.....  | 134 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 24 Referencia INTECO.....             | 135 |
| Tabla 25 Perfil Profesional.....            | 135 |
| Tabla 26 RE Consultoría.....                | 136 |
| Tabla 27 Estimación Costo según MTSS.....   | 137 |
| Tabla 28 Cálculo de Capacitación.....       | 137 |
| Tabla 29 Menaje Plástico .....              | 138 |
| Tabla 30 Contenedores para Reciclaje .....  | 138 |
| Tabla 31 Instrumento pesaje .....           | 142 |
| Tabla 32 Tiendas Universal.....             | 142 |
| Tabla 33 Resumen Propuesta Económica .....  | 143 |
| Tabla 34 Diagrama Gantt .....               | 146 |
| Tabla 35 Plan de Acción Energético .....    | 168 |
| Tabla 36 Medidas de Ahorro Energético ..... | 168 |

## FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Logo EPR.....  | 23 |
| Figura 2 Organigrama Empresa Propietaria de la Red.....           | 23 |
| Figura 3 Transmisión Regional de la línea SIEPAC.....             | 25 |
| Figura 4 Partes de la fundamentación teórica .....                | 33 |
| Figura 5 Historia RSE .....                                       | 34 |
| Figura 6 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial ..... | 34 |
| Figura 7 Enfoque Holístico- Las 7 materias fundamentales .....    | 37 |
| Figura 8 Desarrollo Sostenible- ODS.....                          | 40 |
| Figura 9 Grupos de Interés .....                                  | 43 |
| Figura 10 Resumen Esquemático para una guía RSE 26000 .....       | 43 |
| Figura 11 Diagrama de Ishikawa .....                              | 45 |
| Figura 12 Modelo Referencia Mapa de Procesos ISO 9001 .....       | 46 |
| Figura 13 Etapas del AMFE.....                                    | 47 |
| Figura 14 Ruta Explicativo .....                                  | 50 |
| Figura 15 Avaluo de Daños por EPR.....                            | 60 |
| Figura 16 Registro Fotográfico EPR.....                           | 61 |
| Figura 17 Consumo Eléctrico EPR .....                             | 62 |
| Figura 18 Mapa de Procesos EPR.....                               | 66 |
| Figura 19 Propuesta de Valor.....                                 | 76 |
| Figura 20 Pirámide ODS .....                                      | 79 |
| Figura 21 Grupos de Interés .....                                 | 80 |
| Figura 22 Género- Encuesta a colaboradores.....                   | 84 |
| Figura 23 Edad .....  | 85 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 24 RSE .....                                 | 85  |
| Figura 25 Creación RSE.....                         | 86  |
| Figura 26 Profesional RSE.....                      | 87  |
| Figura 27 Elaboración Informes.....                 | 87  |
| Figura 28 Satisfacción Laboral .....                | 88  |
| Figura 29 Aplicación de talleres en RSE .....       | 89  |
| Figura 30 Procedimientos en EPR .....               | 90  |
| Figura 31 Política Salud y Seguridad.....           | 91  |
| Figura 32 Política de Gestión Ambiental .....       | 91  |
| Figura 33 Información relevante.....                | 92  |
| Figura 34 Servicios Públicos.....                   | 94  |
| Figura 35 Reducción de Papel.....                   | 95  |
| Figura 36 Reciclaje.....                            | 96  |
| Figura 37 Participación personal EPR .....          | 97  |
| Figura 38 Diseño de Norma ISO 26000.....            | 98  |
| Figura 39 Generalidades.....                        | 100 |
| Figura 40 Partes Interesadas.....                   | 102 |
| Figura 41 Orientación 7 materias fundamentales..... | 103 |
| Figura 42 Gobernanza .....                          | 104 |
| Figura 43 Derechos Humanos .....                    | 105 |
| Figura 44 Prácticas Laborales .....                 | 106 |
| Figura 45 Medio Ambiente .....                      | 108 |
| Figura 46 Prácticas Justas de Operación.....        | 109 |
| Figura 47 Consumidores .....                        | 110 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 48 Participación Activa y desarrollo de la comunidad ..... | 111 |
| Figura 49 Porcentaje de Cumplimiento Norma ISO 26000 .....        | 113 |
| Figura 50 Diagrama de Ishikawa .....                              | 114 |
| Figura 51 Segmentación Proyecto.....                              | 121 |
| Figura 52 Efectos Potenciales detectados .....                    | 122 |
| Figura 53 Riesgos detectados.....                                 | 122 |
| Figura 54 Mensajes de Apoyo.....                                  | 165 |
| Figura 55 Etiquetas Eficiencia Energética .....                   | 167 |

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

La búsqueda para que las empresas operen bajo una normativa de responsabilidad social es cada vez más común, debido a un sin número de ventajas internas y externas, tales como captación de clientes fieles y una presencia social, ahora bien, las organizaciones siguen adecuando esa búsqueda de valor agregado que se complementa al realizar sus actividades diarias, si definen planes o estrategias con ideas innovadoras en temas ambientales y sociales permitirá balancear primordialmente su economía, dando paso a una mejora continua.

Con el desarrollo de la investigación, se busca proponer el diseño de la norma INTE/ISO 26000:2010, basada en responsabilidad social empresarial para la Empresa Propietaria de la Red, de ahora en adelante por siglas EPR, integrando con energía a América Central, la integración se basa en áreas principales como:

- ✓ La integración de 6 sistemas eléctricos, para la creación de un único mercado eléctrico.
- ✓ La integración de los sistemas de comunicaciones de Centroamérica, México, Colombia.

Por medio de su desarrollo del mercado eléctrico regional y competitivo, a través de líneas de transmisión que interconecten redes nacionales y la promoción de proyectos de generación regionales, esta consolidación de un mercado regional permite el incremento de las transacciones de electricidad, para la satisfacción de forma eficiente, según las necesidades del cliente para el desarrollo sostenible en la región, como un marco de respeto y la protección del medio ambiente.

Empresa Propietaria de la Red, bajo un enfoque responsable y comprometido con el medio ambiente, muestra una gran preocupación en la implementación de planes y acciones que permitan trabajar oficialmente la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la organización, con la labor de fomentar relaciones robustas, trabajando en grupos para provocar conciencia. Por medio de su implementación se logrará el aumento de oportunidades de negocio, como parte de la cadena de valor de la empresa, un mejor ambiente laboral basados en los valores de ética, respeto y la tolerancia.

La empresa, en la actualidad, no cuenta con un plan oficial de buenas prácticas ambientales y sociales, a pesar de que se desarrolla en el área social ambiental, no cuenta con una política definida o un proceso que defina pautas o evaluaciones del área, sino que se trabaja al día a día, muchos de los casos se delegan actividades, pero no se les da la continuidad. Razón por la cual, la empresa tiene claro que hay temas que son importantes tratar, mejorar o simplemente reforzar, para su actuar

empresarial, el desarrollo del proyecto pretende buscar alternativas eficientes con soluciones reales para su implementación.

La línea de investigación bajo la cual se desarrolla el presente trabajo se basa en el diseño, desarrollo herramientas y ejecución actividades del área, fomentando la participación de las partes interesadas en el proceso, su ejecución servirá de orientación a la gerencia para dar un seguimiento de puntos débiles. La norma INTE/ISO 26000:2010 hace referencias a la necesidad de obtener resultados, para proceder con mejoras en el desempeño de actividades.

Al generar información para desarrollar la guía técnica INTE/ISO 26000:2010, se obtendrán resultados visibles a corto, mediano y largo plazo, se minimizará el impacto generado por las operaciones y ejecución de obras, su aplicación ira enfocada en mejorar continuamente. La estructura del presente trabajo corresponde a:

**Capítulo I-** Se presenta el planteamiento del problema enfocado en la empresa, además de desarrollarse las generalidades, en estas se explora su misión, visión, organigrama, valores y demás características por las que se rigen las organizaciones, los objetivos generales que nos guían a diseños o propuesta de soluciones y específicos donde se describe el paso a seguir para cumplimiento del objetivo general, la justificación que permite explorar los aspectos técnicos y financieros que pueden impactar la empresa.

**Capítulo II-** Marco Teórico, donde se desarrollan los conceptos más importantes relacionados con la actividad comercial de la empresa y la normativa 26000, entre otros, se exploran y analizan las teorías y las conceptualizaciones.

**Capítulo III-** Compuesto por el enfoque, alcance, diseño (experimental, no experimental), variables o unidades de análisis, la muestra de investigación, instrumentos, proceso de recolección de datos, método de análisis, por último, el cronograma de actividades.

**Capítulo IV-** Se describe el análisis de la situación, en este apartado se debe responder a lo que se planteó en los objetivos, es importante el uso de herramientas estadísticas y propias de la ingeniería.

**Capítulo V-** Se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto, arrojando principales hallazgos y los logros del proyecto, arrojando resultados a la empresa.

**Capítulo VI-** Se detallan la propuesta del proyecto, con su diseño o propuesta, evaluación económica, plan de implementación, la solución técnica del proyecto, el uso de indicadores que

permiten una guía para su implementación, es en este capítulo donde se trabaja para mostrar una solución que sea aplicable, además de económicamente factible su implementación.

## **Generalidades de la Empresa**

En adelante, la importancia de conocer a fondo su estructura interna, su labor en el mercado y su historia, según consulta realizada se referencia información de su historia (Empresa Propietaria de la Red, 2021).

### **Evolución de la Empresa Propietaria de la Red**

La Empresa Propietaria de la Red, en adelante EPR, se fundó para cumplir con el mandato de los seis países de la región, plasmado en el Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central, con el fin de diseñar, desarrollar, financiar, construir y mantener un primer sistema de interconexión de transmisión eléctrica regional, que soporte la creación y consolidación del Mercado Eléctrico Regional.

El Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central y su primer protocolo, ratificados entre los años 1997 y 1998, por los respectivos congresos de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, crearon los organismos regionales de operación y regulación del Mercado Eléctrico Regional: Ente Operador Regional (EOR) y Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE), respectivamente y definieron a EPR para el desarrollo del primer sistema de interconexión regional (infraestructura SIEPAC).

El componente de infraestructura, bajo responsabilidad de la EPR, consistió primordialmente en el diseño, ingeniería y construcción de aproximadamente 1.793 kilómetros de líneas de transmisión de 230 kV con previsión en torres para un segundo circuito futuro, las que se conectan a 15 subestaciones de los países de la región, mediante 28 bahías de acceso, y además se incluyen equipos de compensación reactiva. Dicha infraestructura inicial, en conjunto con refuerzos de los sistemas de transmisión nacionales, permitirán disponer inicialmente de una capacidad confiable y segura de transporte de energía de 300 MW, entre los países de la región, la cual se podrá duplicar cuando se habilite el segundo circuito.

En la Figura 1 Logo EPRed, en adelante EPR.

Figura 1 Logo EPR



**Nota: Sitio web de la empresa**

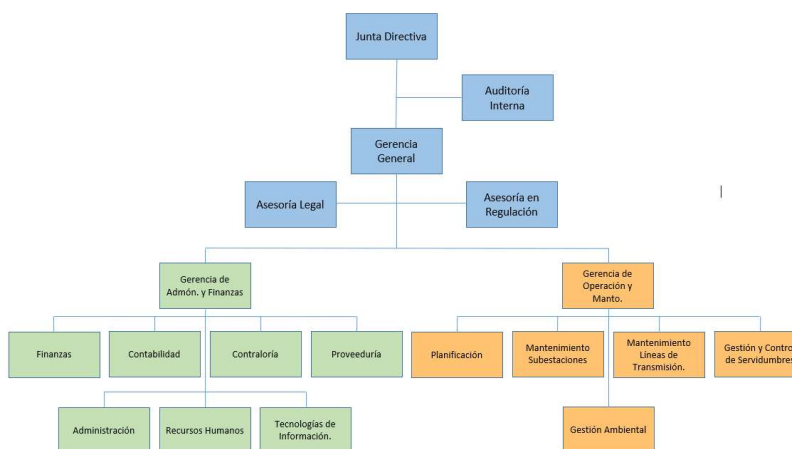
## Organigrama de la Empresa

A continuación, se muestra la estructura interna con el orden de la jerarquía organizacional dentro de EPR la imagen muestra detalladamente cargos oficiales, la importancia de una correcta definición permite la delegación de las responsabilidades según los departamentos de la empresa, por tal motivo se muestra en detalle cada uno de los niveles, para una guía visual de su estructura.

En la

Figura 2 Organigrama Empresa Propietaria de la **Red** se muestra el nivel jerárquico según sus departamentos:

Figura 2 Organigrama Empresa Propietaria de la Red



**Nota: Información obtenida por EPR**

Se realiza la consulta y se obtiene documentación específica y con gran relevancia de la empresa, información que permite conocer a fondo características de su operación en el mercado, uno de los más importantes que marcan su proceder son la misión, visión, los valores de la empresa y la cadena de valor, información suministrada (Empresa Propietaria de la Red, 2021).

**Misión**

Contribuir a la consolidación del Mercado Eléctrico Regional, dentro del marco de la integración de América Central, mediante el desarrollo y la gestión de sus activos con eficiencia y confiabilidad, en armonía con el medio ambiente, y bajo criterios de seguridad, calidad y responsabilidad social.

**Visión**

En el año 2021, la Empresa Propietaria de la Red será reconocida como líder regional en disponibilidad de sus activos y en la promoción de proyectos para el transporte internacional de energía eléctrica que contribuyan al desarrollo socioeconómico de América Central y agreguen valor a los accionistas.

**Valores de la empresa**

La Empresa Propietaria de la Red comprometida con principios derivados de actuaciones y pensamientos transparentes, se fundamenta en promover el eje de crecimiento a través de los años.

La formación y consolidación del Mercado Eléctrico Regional (MER) de América Central a través de una gestión eficiente de sus activos, la cual garantiza la prestación de un servicio con los niveles de disponibilidad y confiabilidad que viabilicen los intercambios de energía eléctrica entre los países de la región.

Imagen y Prestigio: Neutralidad, cobertura regional, promotor MER, respeto por el medio ambiente.

Su posición neutral ante el mercado lo impulsa a la búsqueda, promoción y ejecución de proyectos de transmisión de energía eléctrica en alta tensión que aseguren el abastecimiento de los mercados locales. Generamos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés manteniendo una comunicación oportuna y transparente.

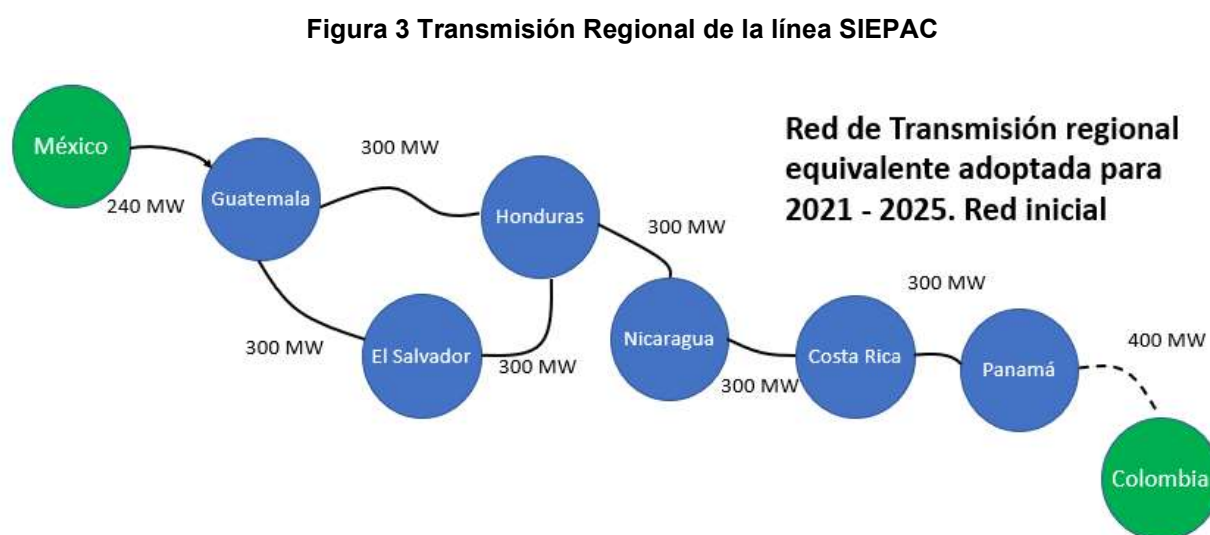
Relación clientes: Relaciones de largo plazo, oportunidad y transparencia.

La gestión empresarial se soporta en procesos estandarizados, seguros para las personas, en equilibrio con el ambiente y socialmente responsables.

Servicios: Eficiencia, disponibilidad, confiabilidad, seguridad.

Planificación Regional: Se realizó con el fin de unir a los países de: México, Guatemala, Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Colombia, dando comienzo a una capacidad de transporte inicial de la red regional equivalente es de 300 MW. De ser requeridos refuerzos se considerará que es posible incrementar la capacidad de transporte de los vínculos de interconexión internacional indicados en la figura hasta 600 MW. El costo de los refuerzos es proporcional a la distancia eléctrica entre los centros eléctricos de cada país, con excepción de Panamá, donde se considera el extremo terminal de la línea SIEPAC (ET Veladero 230 kV).

A continuación, en la Figura 3 Transmisión Regional de la línea SIEPAC, se muestra la distribución de la línea de transmisión eléctrica regional, para comprender su conexión entre países de América Central.



**Nota: Documentación emitida por Empresa Propietaria de la Red**

### Cadena de Valor

Con el fin de conocer las actividades más importantes que se gestionan dentro de la empresa, se muestra la propuesta de valor basada en:

**Atributos en los servicios:** Enfatizando eficiencia, disponibilidad, confiabilidad, seguridad.

**Relación con los clientes:** Relaciones a largo plazo, oportunidad y transparencia.

**Imagen y prestigio:** Neutralidad, cobertura regional, promotor Mercado Eléctrico Regional (MER).

### Planteamiento del Problema

Es importante mencionar que una de las principales deficiencias dentro de la organización es evadir temas de interés y eventualmente, podrían convertirse en grandes oportunidades, por tanto, si no existe compromiso entre todos los colaboradores para trabajar en equipo y reducir los impactos negativos en sus actividades, darles el seguimiento debido e intentar aminorarlos seguirá el panorama negativo, de lo contrario, si se trabaja fuerte y ordenadamente, el quehacer socio ambiental mejoraría significativamente, sobre todo generando acciones que muestren confianza tanto interna como externamente.

Es por esta razón que la EPR está comprometida a una exploración de temas de interés social para la mejora de su entorno laboral, compromiso comunitario, apoyo al medio ambiente y reducción de desechos bajo un correcto tratamiento, entre otros, por ello la empresa lleva por siempre la meta de un desarrollo continuo y se encuentra anuente en la búsqueda de aplicar soluciones que permitan el crecimiento y estabilidad dentro de la empresa a través del tiempo, el reconocimiento de las debilidades de la empresa es el primer paso para mejorarlas, tratando de la mano con acompañamiento profesional que posea conocimientos del tema, permitirá fácilmente la exploración de soluciones y abordaje de un tema susceptible e importante en la empresa.

La Empresa Propietaria de la Red, líder regional en transmisión eléctrica y estable en el mercado regional, cuenta con trascendencia que la hacen ser una empresa guía, con más de 15 años en operación.

Se seleccionó a EPR, debido a que no se cuenta a la fecha con una propuesta atractiva en el desarrollo de responsabilidad social formalmente implementada y declarada ante los interesados, siendo evidentemente un tema que impacta en términos sociales a todos los miembros de la empresa, es por todo lo anterior, que se deriva la siguiente pregunta de investigación que acerca a una correcta elaboración del proyecto:

¿Cómo diseñar un programa de responsabilidad social mediante la normativa INTE/ISO 26000:2010, en la Empresa Propietaria de la Red?

### **Objetivos**

En primera instancia, la empresa requiere diseñar una guía para la implementación de la normativa INTE/ISO 26000:2010, que le permita tener lineamientos estratégicos en áreas de sostenibilidad, ambiente, residuos, entre otros, donde se refleje compromiso y entrega.

## **Objetivo general**

Diseñar un programa de responsabilidad social mediante la normativa INTE/ISO 26000:2010, en la Empresa Propietaria de la Red.

## **Objetivos específicos**

1. Describir la situación actual de la empresa en función de Responsabilidad Social Empresarial.
2. Medir el cumplimiento de los requisitos de la norma, en la Empresa Propietaria de la Red.
3. Analizar las causas que generan las perspectivas del desarrollo sostenible a nivel empresarial, tales como sociales, económicas, medio ambiente, proveedores, comunidad, colaboradores.
4. Diseñar un programa de Responsabilidad Social Empresarial, priorizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se adaptan a la empresa y permita su implementación, comunicación, seguimiento, revisión y mejora.
5. Establecer un mecanismo de control que permita dar seguimiento al programa de responsabilidad social.

## **Justificación**

El presente proyecto propone una correcta aplicación de la guía INTE/ISO 26000:2010 en la Empresa Propietaria de la Red, debido a la gran importancia de crear conciencia y mejorar de manera continua el actuar empresarial, desde su Junta Directiva, Alta Gerencia y personas que intervienen en el proceso de permanencia empresarial, enfocando su aplicación en aspectos sociales, con el fin de implementar una guía adecuada que se adapte al negocio, dando énfasis a aspectos de índole social, tales como: mejora continua en actividades generales, actividades de clima organizacional, medio ambiente y la comunidad.

La necesidad de crear la guía oficial para conseguir preminencia empresarial orienta a trabajo en temas como captación de la imagen, para ello, se recomienda trabajar constantemente en una imagen empresarial fuerte, enriqueciéndola internamente y externamente, con el fin de obtener fidelidad y estabilidad con resultados favorables, tales como preferencia entre los clientes, siendo bastante atractiva mantener relaciones en el mercado.

Para lograr una norma ISO de calidad eficiente, todos los colaboradores deberán promover y asistir a actividades, programas y proyectos con la finalidad de aprender y crear participación empresarial

constante. Así mismo se busca la coordinación de instituciones del estado que busquen dar un acompañamiento y que aporten un conocimiento técnico en el área, en esta línea se pueden mencionar algunas empresas que han desarrollado experiencia en Costa Rica, tales como Pymes Costa Rica, que fomenta el uso de herramientas para la autoevaluación a la hora de aplicación RSE, denominada IndiCARSE. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)).

Es necesario que las empresas atiendan y canalicen situaciones de responsabilidad y visiones aplicación a la norma, con el fin de innovar el tema, así como desarrollar y poner en práctica actividades, programas y proyectos de educación, que fomenten las bases de una nueva actitud hacia los problemas de RSE para consolidar una cultura ambiental y organizacional sana.

### **Antecedentes**

Es importante resaltar que la Empresa Propietaria de la Red actualmente no dispone de una estrategia de responsabilidad social formalmente declarada y en vista de que es un proyecto que impacta el ámbito social, económico, político y medioambiental involucra de manera general sus servicios, por ende, se busca su correcta aplicación.

Vives, (2011) indica en la Revista de Responsabilidad Social de la Empresa, lo siguiente

En el artículo científico, las empresas trabajan la R.S.E bajo una preocupación de imagen y sobre todo tomando en cuenta que los consumidores son de gran relevancia, al igual que un buen gobierno puede llevar a la empresa al éxito, su metodología es testar en adopción voluntaria de prácticas de transparencia y contar con una estructura financiera dependiente de la captación competitiva de fondos externos por parte de las fundaciones, entonces se define (RSE) se define como el “conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos” (p 23-123).

La hipótesis que se presenta en el artículo científico es por medio de familias, las somete a obtención de información primaria y secundaria extraída de una muestra de empresas familiares y cumple con ciertos requisitos para ser consideradas empresas familiares de éxito, la metodología que se usa es de Aristóteles, quien fundamenta una “fórmula magistral para conseguir equilibrio en todo tipo de organizaciones, políticas, sociales o económicas”.

Vives (2011) con el tema de valores para crear valor:

Se aprueban las normas de responsabilidad social en las empresas nacionales y transnacionales, para el año 2003, siendo universales y aplicables completamente en su entorno, completamente prácticos, siendo además un antecedente muy importante porque son las bases para la RSE. (p.63-64)

Se trabaja con Stakeholders y las comunidades siendo fuente de estudio, fundamentándose en creación de valor, además de estudio de economía, además de estudiar Punto de equilibrio de la distribución aritmética según Aristóteles buscando ángulos de riqueza en lo ético y social.

Fernández y Bajo (2012), enfatiza en el artículo científico:

La importancia de los stakeholder como los grupos de interés que afectan la puesta en marcha de la empresa, por eso de la importancia que recae en ellos, por eso se deben definir, dirigir y administrar, además del uso de herramientas como flujogramas y análisis de la situación actual de la empresa. (p.134).

La metodología se basa en el estudio de las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés. R. y Fuentes (2013) destacan en su artículo científico, “Que diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en la DIAN Barranquilla, que la RSE se debe enfatizar en la elaboración de proyectos sociales que se realicen en conjunto para que los empleados tengan conciencia y se motiven con los resultados”. (p. 20)

Bolaños (2015) detalla en su tesis: “La Norma ISO 26000, define la Responsabilidad Social Empresarial como: La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y Actividades, ocasionando en la sociedad y el medio ambiente aspectos de preocupación por el medio en que se desarrolla” (p.75).

Mediante el uso de recolección de datos y muestras en la empresa define un horizonte a seguir para la mejora continua, por consiguiente, incluye un análisis de su origen y evolución, sus causas principales tales como afectan a la empresa, así como, los involucrados internos (colaboradores de la empresa, alta gerencia y los accionistas) y externos (sociedad, gobierno, clientes, proveedores). La metodología usada se basa en la realización de un conjunto de mejoras voluntarias con un impacto positivo en la empresa mediante el intercambio de experiencias positivas entre Pymes.

En su tesis realizada en Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Palencia, (2017) describe a la “ONG como la organización civil que genera valor social, siendo una empresa sin fines de lucro, es independiente y busca promover el interés público brindándole bienestar a la sociedad” (p.54). Metodología Aplicada: Estrategia de Gestión de los Grupos de Interés.

Entra en vigor desde el 1945, representando a grandes sectores como institutos, fundaciones, a dicho modo son instituciones privadas, no gubernamentales, independientes que no generan ingresos de tipo económico, dentro de sus funciones se encuentra asistencia social, por medio de voluntarios

En la tesis realizada por Sánchez (2017), argumenta que para el año de 1999 se “planteó la creación del pacto mundial, se vela por el medio ambiente, por los derechos humanos y los derechos laborales de las personas, enfatiza que no es hasta el año 2000 que oficialmente es constituido, su adhesión es voluntaria y básicamente se basa en principios internacionales” (p. 52). Metodología de Directrices sobre la presentación de informes no financieros (Metodología para la presentación de información no financiera).

Osorio Marín (2018) define en su artículo científico:

Responsabilidad social, como el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas en la sociedad y que reafirman los principios y valores por los que se rigen, entonces claramente las empresas obtienen un valor agregado, pues siempre y cuando se organicen y diseñen algún modelo de RSE tienen la posibilidad de mostrar una imagen de empresa comprometida con muchos escenarios sociales, siendo así atractivas hacia su público meta (p 3).

Es importante mencionar que su metodología se basa en el estudio exploratorio para obtener generalizaciones sobre la responsabilidad social de las empresas afiliadas, investigación de enfoque descriptivo con un diseño no experimental de tipo transversal.

Dora, Linares, Hernández, y Márquez ( 2020), indican en su artículo científico que “Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, son prioridad, además de ser grandes aspiraciones que indican compromiso, cumplen una actuación importante que servirá de ruta para todos los países abordando retos y desafíos urgentes” (p.3), entonces las empresas deben segmentar y priorizar los ODS que se apliquen sustancialmente, definiendo el grado de necesidad para su aplicación y compromiso social.

Para su metodología de estudio se basan en investigación cualitativa, utilizaron los métodos teóricos, específicamente el sistémico-estructural y los procedimientos de análisis y síntesis. La técnica de investigación empleada fue el análisis documental y bibliográfico con la revisión de los informes.

Define en su tesis realizada en la provincia de Cotabambas, lo siguiente:

Las empresas se encuentran desarrollando proyectos importantes para el progreso constante de Perú, se da la explotación de Cobre, explicando los tipos de sistemas de protección contra caída, detectando problemas en la parte de seguridad del personal, así como problemas de estabilidad laboral y deficiencias con el medio ambiente para su solución pertinente, teniendo como base de estudio empresa del sector. (González, 2015, p 86).

Enfocándose en las capacitaciones al personal, control de incidentes, diagramas de proceso, inspección recurrente de sistemas secundarios o protección personal Su metodología se basa en el desarrollo de un programa de capacitación específico y un programa conductual para personal de la zona.

### **Proyecciones**

Por medio de la aplicación de la guía INTE/ISO 26000:2010 26000, se pretende la obtención de avances importantes en temas de responsabilidad social, esto conlleva a identificar correctamente los grupos de interés para alinearlos al negocio y asegurarnos su permanencia a través del tiempo.

Demostrar a la alta gerencia que existe debilidad en la documentación para la aplicación e implementación de la guía INTE/ISO 26000:2010 26000, por ello, se espera documentar, evidenciar y comunicar los avances y resultados ante la aplicación de la norma.

Definir los ejes y alcances de la guía INTE/ISO 26000:2010 26000, dentro de la Empresa Propietaria de la Red, una vez aplicada la guía mediante las listas de chequeo, realizar la detección de puntos débiles dentro de la empresa.

Brindar soluciones de gestión e identificación de las oportunidades del negocio, sobre todo acompañar los procesos con mejora continua para visualizarlos de manera clara y proponer su captación para aprovecharlos.

Priorizar y dar un seguimiento de los planes de acción para la mejora continua en términos de responsabilidad social empresarial.

Definir los stakeholder y creación del plan de responsabilidad social, para transformar la necesidad actual de la empresa y conseguir una imagen adecuada de buenas costumbres.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de este capítulo se presentan guías, referencias y conceptos básicos que permitirán entender el diseño del programa de Responsabilidad Social basado en guía INTE/ISO 26000:2010, estudiando las pautas en materia social, se depura el planteamiento del problema acercándose a una búsqueda sustentable para una propuesta y aplicación adecuada en función de la necesidad de la Empresa Propietaria de la Red, es importante conocer cómo creció y la historia de la Responsabilidad Social, cómo lo aplican las empresas, los estándares internacionales como nacionales más conocidos y que basan el modelo de integridad, las materias fundamentales trabajadas en la normativa, estudiar, aplicar adecuadamente los objetivos de desarrollo sostenible.

Hernández (2018), indica que esto implica que en el marco teórico se debe “Analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar tu estudio.”

Aristides (2012), define la documentación teórica como “Una parte medular en la tesis; la cual se elabora desde las ideas iniciales y no termina sino hasta un día antes de sustentar tu tesis”. (p. 93).

En la Figura 4 Partes de la fundamentación teórica, se muestra la base para la fundamentación teórica.

**Figura 4 Partes de la fundamentación teórica**



**Nota: Libro Manual 7 pasos para una tesis exitosa, su autor Arístides Vara**

Para el autor Correa (2007), la historia de la RSE se resume en 4 fases, donde se comprende el concepto de Responsabilidad Social Empresarial a través del tiempo y se muestra a fondo la historia que conlleva su evolución en la sociedad. En la Figura 5 Historia RSE, se explica con detalle la historia de RSE:

Figura 5 Historia RSE

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>Fase inicial</b><br/>Ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse</p> | <p><b>Fase Primera</b> Se cristaliza en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales</p> | <p><b>Fase Segunda</b> Se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una presión para que el Estado interviniere imponiendo normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales</p> | <p><b>Fase tercera</b><br/>En la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas</p> |
|--|--|--|--|

**Nota: Obtenido del libro Evolución Histórica De Los Conceptos De Responsabilidad Social Empresarial Y Balance Social**

Se muestran definiciones de RSE, tomando en cuenta que lo principal es que las partes interesadas se encuentren en balance y que las acciones no repercutan en actividades de otros.

En la Figura 6 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, se muestran definiciones de varios autores:

Figura 6 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial

|  |
|--|
| <p>"Alcanzar éxito comercial de forma tal que se honran valores éticos, se respeta a las personas, comunidades y el entorno natural."<br/><b>Business for Social Responsibility</b></p>  |
| <p>"Se refiere a las obligaciones de la empresa con la sociedad o más específicamente con los stakeholders."<br/><b>Smith, Craig</b></p>   |
| <p>"Es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar la calidad de vida."<br/><b>WBCSD</b></p>        |
| <p>"la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus grupos de interés."<br/><b>Libro verde de la Unión Europea, COM(2001)</b></p> |
| <p>"La sostenibilidad implica responsabilidad. Ser más sostenible implica tomar responsabilidad por el impacto total de todas nuestras acciones."<br/><b>Eco-innovate.net</b></p>  |
| <p>La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como "el compromiso que las empresas asumen para lograr un desarrollo sostenible."<br/><b>CEGESTI</b></p>   |

**Nota: Información obtenida de la empresa Cegesti**

La Real Academia Española define la palabra responsabilidad como: “cualidad de responsable, deuda y obligación de deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal, cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. (RAE, 2014)

A criterio personal, la RSE es el compromiso que adquiere cada ciudadano, entonces enfocado a las organizaciones, va dirigido a todos los miembros de la organización, pues todas las personas son complemento de sus acciones y deben ser socialmente responsables, claro está, que la alta dirección y cada departamento deben trabajar en equipo y mantener un desarrollo sostenible y velar por que sus acciones no alteren y dañen otras actividades (ambientales, económicas, sociales), las empresas pueden velar por atacar las amenazas actuales e invertir en futuro sostenible, teniendo como base una mejora continua en todos sus procesos.

Actualmente, se conocen innumerables estratégicas que motivan el cambio de las organizaciones enfatizando una guía de compromiso y ética, de manera que hay una creciente demanda organizacional con múltiples mecanismos y herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de la organización, promoviendo los estándares internacionales de Responsabilidad Social Empresarial, capaces de impulsar cambios para una adaptación y sobrevivencia a las nuevas realidades que se presentan día a día y que enfrentan las empresas.

Es importante conocer que la RSE se acompaña por competencias técnicas y gerenciales de organizaciones productivas.

### **Organismos y Normas Internacionales**

Cegesti (2020) explica, en su sitio web, algunas definiciones importantes de Organismos y Normas relacionadas con prácticas responsables, cada una se detallada a continuación:

#### **Pacto Global.**

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria de las Naciones Unidas lanzada en el año 1999, con la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Por su número de participantes, seis

mil en más de 135 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas. CEGESTI es firmante del Pacto y forma parte de la Red de Pacto Global en Costa Rica.

## **ISO 26000**

La guía ISO 26000:2010 es un documento internacional que pretende apoyar a que las organizaciones de todo tipo y sector contribuyan con el desarrollo sostenible. Fomenta que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, aunque reconoce que el cumplimiento legal es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Promueve un entendimiento común de la responsabilidad social y complementa otros instrumentos e iniciativas relacionados con el tema sin reemplazarlos. Aunque no es una norma orientada a certificación, si tiene como propósito orientar a las organizaciones sobre el campo de la responsabilidad social. Establece como materias fundamentales de la responsabilidad social la gobernanza organizacional, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos de los consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad, todos ellos dentro del marco de los principios de rendición de cuentas, transparencia, ética, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.

En la Figura 7 Enfoque Holístico- Las 7 materias **fundamentales** se muestra el enfoque.

**Figura 7 Enfoque Holístico- Las 7 materias fundamentales**



**Nota: Información obtenida de la Norma INTE/ ISO 26000:2010, pag.38**

### **SA 8000**

La norma SA 8000:2008 es un documento creado por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability Internacional - SAI). Organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de las normas de responsabilidad social verificables y voluntarias. SA 8000 es la primera norma certificable dirigida al tema de trabajo decente aplicable a todos los sectores industriales. Está basada en los convenios de la OIT, así como en los instrumentos de derechos humanos internacionales de las Naciones Unidas. El estándar crea un lenguaje común que permite evaluar el cumplimiento social de las organizaciones por medio de la adopción de políticas y procedimientos que protegen los derechos humanos fundamentales de los trabajadores y que incluyen los temas de trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, remuneración y sistemas de gestión social.

### **OHSAS 18001**

Es un estándar voluntario internacional que define los requisitos para la implementación y estructuración de un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional. Esta norma busca a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la

salud y la seguridad en el trabajo, tomando en cuenta la opinión de varios interesados. Su objetivo principal es prevenir y controlar los riesgos en el lugar de trabajo y asegurar que el proceso de mejoramiento continuo permita minimizarlos o eliminarlos.

### **Normas de Desempeño de la IFC/Banco Mundial**

La Corporación Financiera Internacional (IFC) procura que las actividades que financia directa o indirectamente en países en desarrollo tengan resultados positivos en materia de desarrollo. La IFC considera que un importante componente para lograr resultados de desarrollo positivos es la sostenibilidad ambiental y social de estas actividades, por lo que busca que las actividades, asesoramientos o capacitaciones asociadas cumplan con las normas de desempeño de la IFC-2012. Dichas normas cubren temas como evaluación y gestión de impactos socioambientales, trabajo y condiciones laborales, eficiencia en uso de recursos y prevención de la contaminación, salud y seguridad de la comunidad, adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, biodiversidad y recursos naturales, pueblos indígenas y patrimonio cultural. El enfoque de mejora en desempeño socioambiental se basa en riesgos y resultados, tal que las organizaciones son capaces de anticipar y evitar impactos adversos sobre los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente, aumentando a su vez la sostenibilidad organizacional. Las instituciones financieras que adoptan las normas de IFC para valoración de riesgo socioambiental aseguran por medio de la debida diligencia, el seguimiento y la supervisión la conformidad de las actividades de las organizaciones.

### **Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica**

Es el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica; una asociación privada, sin fines de lucro, creada en 1987. Somos reconocidos, por la ley #8279, como el Ente Nacional de Normalización y contamos con la declaratoria de utilidad pública para los intereses del Estado. (INTECO, 2021)

### **Normas técnicas**

Es un documento voluntario que establece requisitos, especificaciones, directrices, procedimientos o características que tienen como objetivo garantizar que los productos, los servicios y los sistemas sean seguros, coherentes y confiables. Brinda a las organizaciones

un conjunto de herramientas con el potencial de ayudarles a tener un mejor desempeño y ser más competitivas. (INTECO, 2021)

De modo que existen amenazas actuales, por eso las empresas para mirar hacia el futuro comienzan a verificar la importancia de invertir hacia el futuro, la visión es comenzar con la sostenibilidad y mantener el equilibrio entre las necesidades que se presentan. La idea de guiar a la EPR, para que se cumpla el ser socialmente responsable, que se comprometa con el ambiente y con actividades que permitan que la organización avance positivamente, es entonces cuando aplicar el Desarrollo Sostenible empresarialmente nos guía hacia el compromiso y obtención de metas propuestas.

Como lo menciona en su página de internet, ISO la definición de Desarrollo Sostenible es: “El desarrollo sostenible como un tipo de desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”

Según la información que se analiza, como resultado de la aplicación e implementación de la norma, se lograría un avance como empresa responsable y da más valor agregado dando una imagen transparente, con valor en el mercado, rentabilidad a largo plazo, mejora además la calidad de vida y salud mental de los colaboradores de la EPR.

Los principales estándares, guías e indicadores internacionales en materia de Responsabilidad Social Empresarial, a nivel nacional e internacional permiten guiar, controlar y gestionar las prácticas y políticas actuales de la empresa, con el fin de lograr un balance entre las organizaciones y sus grupos de interés.

Entonces para ayudar a implementar la RSE se muestran los ODS, que permiten un acercamiento a una estabilidad en términos sociales, para desarrollar esta información es necesario conocer a fondo su propósito a la hora de implementarlos, ¿Su significado según ONU? ¿Cuáles son los ODS? y ¿Por qué radica tanta importancia a la hora de implementarlos en una empresa?

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible, llamados ODS:**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo

Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años. (ONU, 2021,p 01).

Son objetivos mundiales, se adoptaron por estados miembros desde el 2015, involucrándose 193 países que se han comprometido a apoyar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ODS de la ONU) y sus 169 metas, siendo un llamado universal, su finalidad es poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar paz y prosperidad para el 2030, la idea es que países que se encuentran atrasados sean apoyados por los países comprometidos, cabe mencionar que personas desde su hogar, trabajo o comunidad puedes contribuir con este gran avance. (ISO, 2021,p 01)

En la Figura 8 Desarrollo Sostenible- ODS, se evidencian en contexto los involucrados en Desarrollo Sostenible.

**Figura 8 Desarrollo Sostenible- ODS**



**Nota: Imagen obtenida de Asamblea General de Naciones Unidas A/69/L.85**

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**

ONU (2015) Indica que los ODS de las Naciones Unidas son

**ODS 1:** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**ODS 2:** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

**ODS 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

**ODS 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

**ODS 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

**ODS 6:** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

**ODS 7:** Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

**ODS 8:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**ODS 9:** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

**ODS 10:** Reducir la desigualdad en y entre los países.

**ODS 11:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

**ODS 12:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

**ODS 13:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

**ODS 14:** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

**ODS 15:** Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.

**ODS 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

**ODS 17:** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Para implementar la RSE en la Empresa Propietaria de la Red se debe velar por las necesidades actuales bajo la investigación se pretende la identificación de los ODS que son aplicables actualmente por medio de herramientas de ingeniería que nos acerquen a obtener los resultados esperados. Es importante mencionar que INTECO (2021) apoya los ODS y que Costa Rica es impulsor de los ODS por medio de “El decreto ejecutivo 40203-PLAN-RE-MINAE, estableció un esquema institucional para organizar, planificar, implementar, financiar y dar seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 en el país”.

Para la elaboración de estos ODS se pretende como guía: Profundizar una búsqueda de lineamientos estratégicos, cadena de valor, indagar programas y acciones, priorizar los ODS, buscar y establecer las metas e indicadores, alinear los objetivos propuestos y contribuir con las estrategias de la empresa.

### **Las Partes Interesadas o Stakeholders**

Fernández P. ( s.f.) argumenta en su libro que: “En el mundo actual, la excelencia no depende solo del cliente, como a menudo se ha venido considerado, además debe conseguirse necesariamente un equilibrio permanente que satisfaga a todos los stakeholders de la empresa: clientes, accionistas, proveedores, profesionales y la misma sociedad, entendidos en sentido amplio”.

Krick, Forstater, Monaghan, y Sillanpää (2005), define Stakeholders como “los individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades”. (2005)

En la Figura 9 Grupos de Interés se detallan los principales stakeholders de una organización:

Figura 9 Grupos de Interés

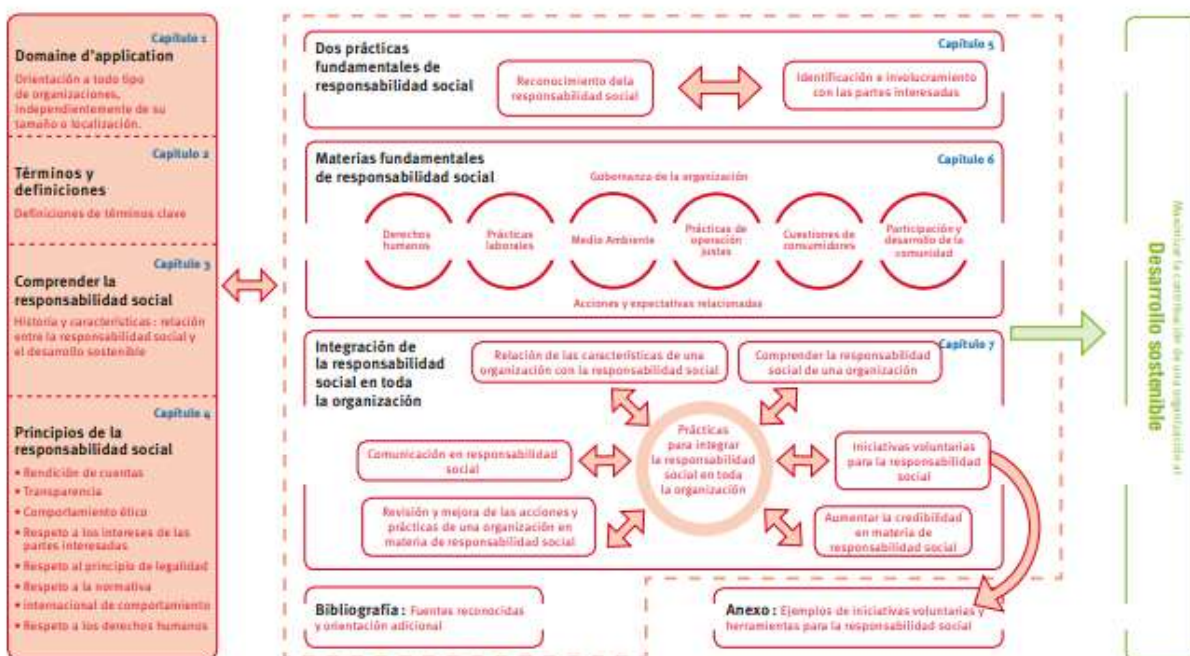


**Nota:** Imagen obtenida del documento “El compromiso con los Stakeholders

### Aplicación de la Norma RSE 26000

En la Figura 10 Resumen Esquemático para una guía RSE 26000 se muestra un resumen de su correcta aplicación.

Figura 10 Resumen Esquemático para una guía RSE 26000



**Nota:** Información obtenida en la página web ISO 26000

Cómo aplicar la norma dentro de la EPR, según guía propuesta por ISO. El contenido de la norma ISO 26000 está estructurado de la siguiente manera:

1. Objeto y campo de aplicación
2. términos y definiciones
3. Comprender la responsabilidad social
4. Principios de la responsabilidad social
5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social
7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización. (ISO 26000 , 2010, p.7)

La recolección de datos para la aplicación de la norma sirve de base para una implementación basada en estándares internacionales.

### **Pasos para la redacción de una norma**

Para la redacción de la norma se toma en cuenta, una base científica o un estudio detallado de la necesidad en la empresa actual. A continuación, se detalla un resumen con los pasos a seguir para la redacción de una norma:

1. Se debe realizar la solicitud para la creación de la norma, ante el ente acreditador nacional.
2. Realizar la propuesta para su aprobación.
3. Se debe preparar un anteproyecto a la norma.
4. Búsqueda de información para el cuerpo de la norma con bases claras y reales.
5. Presentación consulta pública.
6. Posterior se presentan sus revisiones, análisis de la observaciones u hallazgos presentados.
7. El documento entra en votación para el órgano de estudio.
8. Se presenta a votación para su acuerdo ante lo propuesto.
9. Se procede a la publicación de la norma en la Gaceta.
10. Se mantiene información en el centro documental.
11. Es importante enfocarse en planes de mejora para la normal.
12. Mantener indicadores de medición, respecto a los rendimientos presentados por la norma.

### **Aplicación de Herramientas de Ingeniería**

Se detallan a continuación una guía de herramientas aplicadas en ingeniería, para la elaboración del análisis de resultados, con herramientas que guían y permiten obtener datos precisos para lograr una correcta propuesta en la EPR permitiendo la finalidad del proyecto de investigación, ellas son:

## Encuesta

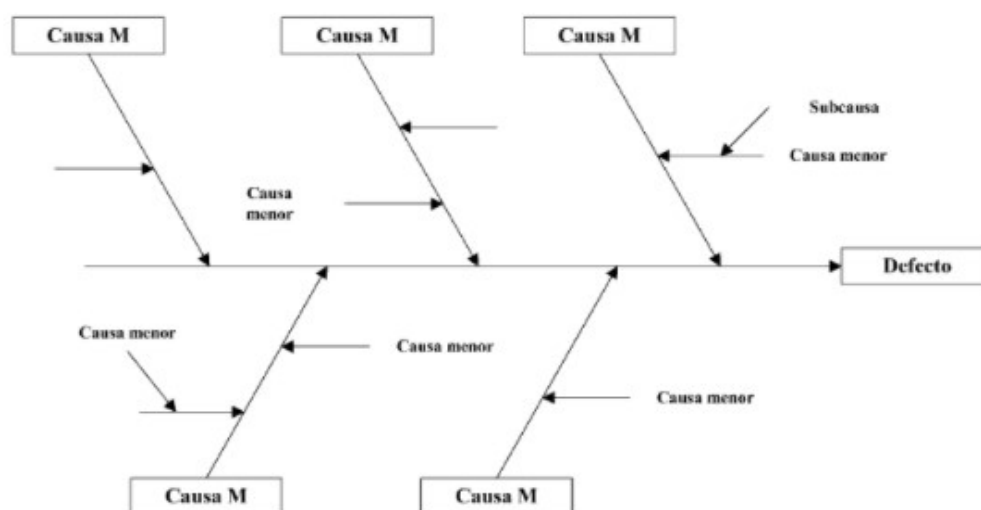
Indica la Real Académica Española (2021), en su página web, la definición exacta para el término: “Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, indagación o pesquisa”.

## Diagrama de Ishikawa

En el libro Identificación de la Problemática mediante Pareto e Ishikawa, el autor indica que: “Es conocido como causa-efecto, es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema”. (S. Stachu,2009, p5)

En la Figura 11 Diagrama de Ishikawa se presentan los errores más comunes de un problema

**Figura 11 Diagrama de Ishikawa**



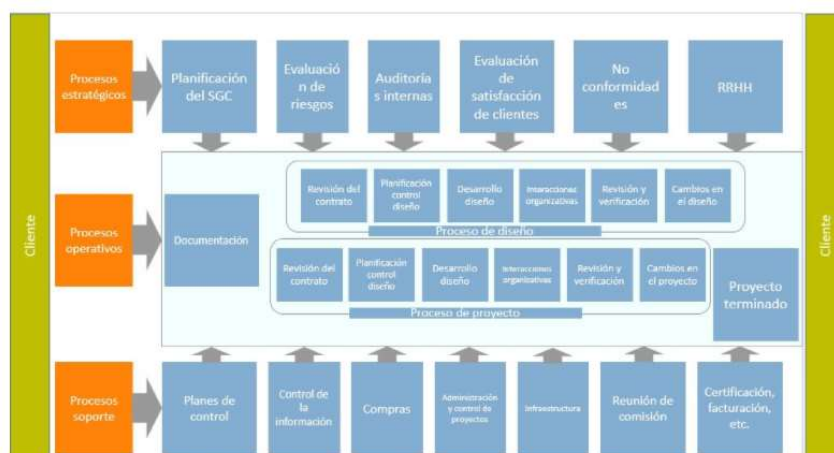
**Nota: Imagen obtenida del libro autor Sebashtian Walter Stachú**

## Mapa de Procesos

El objetivo del mapa de procesos ISO 9001 es ofrecer al cliente o usuario aquel servicio correcto que cubra sus necesidades. Este servicio debe de satisfacer las expectativas del cliente o usuario con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

En la Figura 12 Modelo Referencia Mapa de Procesos ISO 9001 se detalla visualmente el modelo de mapa de procesos.

**Figura 12 Modelo Referencia Mapa de Procesos ISO 9001**



**Nota: ISO 9001**

### **Matriz EFE Y EFI**

La matriz DAFO es una herramienta que permite mostrar la situación actual de la empresa. D, Paz (2021), indica que la matriz DAFO, “Se utiliza para comprender la situación actual de la empresa, organización, producto, servicio o agente específico y, también como ayuda para formular una intervención social”. (p.15)

Al analizar la información de la empresa, se obtiene información relevante que puede ser usada para mejorar y avanzar en la sociedad, pero sobretodo nos muestra que la empresa debe buscar sus fortalezas y oportunidades para mantener un crecimiento y estabilidad en el mercado.

### **Matriz AMFE**

Conocida como análisis modal de fallos y efectos de fallos, es la matriz que permite la identificación de problemas potenciales o errores, para que sean priorizados y se concentren recursos para crear planes de prevención.

Sus beneficios son: identifica fallas o defectos antes de que estos ocurran, reducir los costos de garantías, incrementar la confiabilidad de los productos/servicios (reduce los tiempos de desperdicios y retrabajos, procesos de desarrollo más cortos, documenta los conocimientos sobre los procesos, incrementa la satisfacción del cliente.

En la Figura 13 Etapas del AMFE, se muestran las etapas para la elaboración de la herramienta.

**Figura 13 Etapas del AMFE**

**Nota: Información obtenida de Google académico, elaborada por Susan Rodríguez Noguera**

Expresa la autora Rojas( 2019) lo siguiente:

El análisis modal de fallos y efectos (AMFE) es una herramienta que se utiliza para identificar los problemas que se puedan suscitar en un proceso, producto o servicio, con el fin de eliminarlo, o mitigar su efecto que perjudique eventualmente al cliente final. Para ello se debe realizar su implementación partiendo de la identificación de todos los posibles fallos existentes y categorizándolos según su prioridad, de esta manera se puede focalizar su acción sobre aquellos que perjudiquen en mayor grado a la unidad en estudio (p 2).

### CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico, se usan las técnicas apropiadas y se muestran los procedimientos lógicos, se detallan conceptos que guían a supuestos requeridos en el estudio para el desarrollo de la investigación, como fin se establecen referencias, métodos, estrategias, técnicas e instrumentos.

#### Enfoque

De acuerdo con los especialistas en métodos de investigación existen tres tipos de enfoques de investigación: el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto, las estrategias que se estudian muestran una amplia definición de la investigación. Según el autor Hernández (2018) se detallan a continuación:

**Enfoque Cuantitativo:** “Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa”. (p.5-6)

**Enfoque Cualitativo:**

Se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. De igual forma, se plantea un problema de investigación, pero normalmente no es tan específico como en la indagación cuantitativa. Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio. Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (p.6-7)

### Enfoque Mixto:

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008). En la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (p. 10).

### Enfoque del Proyecto

El desarrollo del trabajo establece la modalidad de investigación bajo un enfoque cuantitativo, debido a que las características propias del enfoque se ajustan al desarrollo de este proyecto, tales como: patrón predecible y estructurado, búsqueda de la mayor objetividad posible en todo el proceso, se generalizan los resultados y los descubrimientos encontrados en las muestras, al final se pretende describir y predecir lo investigado.

### **Alcance**

Continuando con definiciones expuestas por el autor, plantea y puntualiza que existen 4 grupos que definen el tipo de alcance o nivel de información, detallados de la siguiente manera (Hernández, 2018):

#### Exploratorio:

Se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.106)

Correlacional: “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.109).

### Descriptivo:

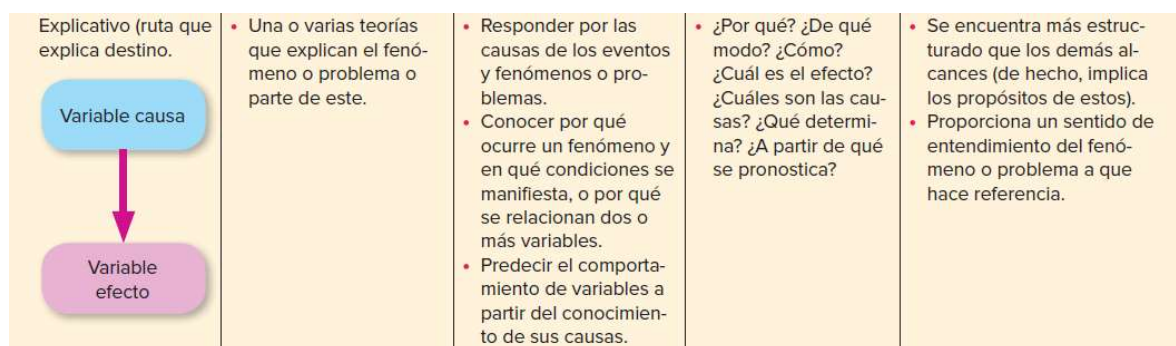
Pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar (p.108).

### Explicativos:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc.). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (p.110-112).

En la Figura 14 Ruta Explicativo, se muestra la ruta explicativa como guía para la elaboración de estudio explicativo.

**Figura 14 Ruta Explicativo**



**Nota: Información obtenida del Libro Metodología de la Investigación- Sampieri**

El tipo de alcance realizado en este proyecto es explicativo, ya que es necesario conocer las causas e interpretar datos que serán recolectados, se busca además acercarse a solucionar y determinamos las causas problemas que intervienen por medio del uso de situaciones que sustentarán una implementación de programa o estrategia en RSE.

## **Diseño**

El diseño definido textualmente como el Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación, con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema. (Hernández, 2018, p 150).

Diseño Experimental:

Los diseños experimentales manipulan y prueban tratamientos, estímulos, influencias o intervenciones (denominadas variables independientes) para observar sus efectos sobre otras variables (las dependientes) en una situación de control, se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. (Hernández, 2018, p151-152)

Diseño no Experimental:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. (Hernández, 2018, p174)

El diseño no experimental se clasifica en:

- Transeccional (transversal): “Investigaciones que recopilan datos en un momento único”.
- Longitudinal (evolutiva): “Recolección de los datos en varios momentos”. (Hernández, 2018, p. 176- 177)

Para el desarrollo de esta investigación se usará el diseño No experimental, aplicando estudio transeccional, pues se usa la recolección de datos en la empresa para la obtención de información que permita la implementación del programa y realizar muestreos, todo en un momento determinado, este se adecua al tema seleccionado dentro de la EPR.

## **Variables**

Es necesario conocer las variables que intervienen en el problema de investigación, su análisis, su recolección y medición, además de que una variable adquiere valor cuando acompaña la

investigación a otras variables de hipótesis. Es necesario conocer y tener claras las variables que se usan en este proyecto.

Como definición se conoce “Variable como una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse”. (Hernández, 2018, p. 125)

En la Tabla 1 Variables que participan en el programa de RSE empresa EPR, se muestran las variables que participan en la investigación en la EPR.

**Tabla 1 Variables que participan en el programa de RSE empresa EPR**

| <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Variable</b>              | <b>Conceptual</b>   | <b>Operacional</b>  | <b>Instrumental</b>   |
|--|------------------------------|---|---|---|
| Describir la situación actual de la empresa en función de Responsabilidad Social Empresarial.  | Factores Internos y Externos | Los factores internos y externos de una empresa son aquellos agentes que se encuentran dentro y fuera de una organización, que pueden generar un impacto positivo o negativo en la misma.   | Número de factores clasificados /Total factores                                     | Lista de chequeo<br>Encuestas y<br>Entrevistas                          |
| Medir el cumplimiento de los requisitos de la norma, en la Empresa Propietaria de la Red.  | Requisitos                   | Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo. Puede emplearse en muy diversos ámbitos. Una oferta de trabajo puede establecer como requisito tener vehículo propio y estudios superiores, excluyendo por tanto a los aspirantes que no cumplan esas condiciones. | Número de requisitos necesarios para implementación /Total de requisitos de la guía | Check list.<br>Entrevistas<br>Plan de verificación y control            |
| Analizar las causas que generan las perspectivas del desarrollo sostenible a nivel empresarial, tales como sociales, económicas, medio ambiente, | Cumplimientos                | El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la   | Total cumplimientos efectivos/Total cumplimientos                                   | Registro de Incumplimiento.<br>Metodología de Identificación de riesgos |

| Objetivos Específicos  | Variable              | Conceptual  | Operacional                                       | Instrumental  |
|--|-----------------------|---|---|---|
| proveedores, comunidad, colaboradores.   |                       | legislación establecidas.   |   |   |
| Diseñar un programa de Responsabilidad Social Empresarial, priorizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se adaptan a la empresa y permita su implementación, comunicación, seguimiento, revisión y mejora. | Imagen Empresarial    | La imagen o entidad corporativa es la manera en la que una empresa, firma o comercio se presenta a sí misma al público, tanto como a clientes o a inversores como a empleados.  | Números de criterios positivos /Total criterios   | Objetivos de desarrollo sostenible<br>Guía INTE/ISO 26000:2010  |
| Establecer un mecanismo de control que permita dar seguimiento al programa de responsabilidad social.  | Mecanismos de Control | El objeto del control consiste en determinar si se ha cumplido el plan en la organización. Los sistemas de planificación y control actúan fundamentalmente mediante el mecanismo de coordinación de la normalización de resultados. | Cantidad de riesgos incumplidos /Total de riesgos | Plan de control, avance de actividades, nivel de cumplimiento mediante plan de verificación y control |

**Nota: Elaboración de diseños variables, Susan Rodríguez Noguera.**

### Muestra

Hernández (2018), define en la literatura muestra como “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

La definición de unidad de muestreo “Es el caso a seleccionar de una población y cuyo conjunto integra la muestra”. (Hernández, 2018, p. 198)

Argumenta (Hernández, 2018) que población o universo se define como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 199).

En la Tabla 2 Muestra que participa en el proyecto de investigación, se utilizan las muestras en caso de estudio de la población en la EPR.

**Tabla 2 Muestra que participa en el proyecto de investigación**

| Indicador  | Tipo de Muestra                       | Unidad de Muestreo  | Fórmula  |
|--|---------------------------------------|---|--|
| Sostenibilidad                                   | No Probabilística-por juicio          | Valores y principios, calidad de vida laboral, compromiso social hacia la comunidad, mercado responsable, medio ambiente, economía se toma entre colaboradores, propietarios. | Tasa factores internos+tasa factores externos  |
| Stakeholders                                     | No Probabilística- por conveniencia   | Público interno, medio ambiente, proveedores, comunidad   | Número de requisitos necesarios para implementación /Total de requisitos de la norma 26000   |
| Impacto Empresarial                              | No Probabilística-por conveniencia    | Departamentos empresa   | Total cumplimientos efectivos/Total cumplimientos  |
| Imagen General de la empresa según cumplimientos | Probabilístico Aleatorio simple       | Colaboradores, clientes   | Población: Colaboradores de EPR, muestra de 20<br>$N_i = n * N_i / N$  |
| Riesgos de control para validar implementación   | Probabilística- aleatorio sistemático | Empresa   | intervalo de muestra debe ser 5, que es el resultado de la división de 50(N= tamaño de la población) y 10 (N = tamaño de la muestra) (i) = $N/n = 50/10 = 5$ |

**Nota: Detalle de las muestras que participan en el proyecto, Susan Rodríguez Noguera.**

### Instrumentos

Los instrumentos utilizados y las fuentes consultadas facilitan que se pueda realizar un análisis bajo diferentes contextos, “los instrumentos deben reunir requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (Hernández, 2018, p. 302). Según (Hernández, 2018)

El instrumento de medición es el recurso que utiliza el Investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Toda medición o instrumento de recolección de datos cuantitativos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (p.302).

En la Tabla 3 Instrumentos, , se presentan los instrumentos a utilizar en la investigación:

**Tabla 3 Instrumentos, indicadores y recursos requeridos**

| <b>Indicador</b>                                 | <b>Instrumento</b>               | <b>Recursos Requeridos</b> |
|--|----------------------------------|----------------------------|
| Sostenibilidad                                   | Lista recolección de datos Excel | Computadora Office -       |
| Stakeholders                                     | Cuestionario - Lluvia de Ideas   | Computadora Office -       |
| Impacto Empresarial                              | Registro de Incumplimiento       | Computadora Office -       |
| Imagen General de la empresa según cumplimientos | Encuestas                        | Computadora Office -       |
| Riesgos de control para validar implementación   | Hojas de Control de Riesgos      | Computadora Office -       |

**Nota: Detalle de los instrumentos que participan en el proyecto, Susán Rodríguez Noguera.**

### **Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se usa información obtenida desde fuentes confiables, por medio de alta gerencia y colaboradores de la empresa, estos datos servirán para la elaboración de un programa en RSE ajustado.

Hernández (2018) plantea elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico, el plan incluye determinar:

- ¿Cuáles son las fuentes de las que obtendrás los datos?
- ¿En dónde se localizan tales fuentes?
- ¿A través de qué medio o método vas a recolectar los datos?
- Una vez recolectados, ¿cómo vas a prepararlos para que puedan analizarse y lograr responder al planteamiento del problema?

Elementos del método:

1. Las variables, conceptos o atributos a medir.
2. Las definiciones operacionales.
3. La muestra.
4. Los recursos que tienes disponibles (p.226).

Es importante mencionar que para la recolección de datos dentro de la EPR se usa información completamente actualizada, además de contar con fuentes confiables como los Gerentes, que se encuentran anuentes al acompañamiento y presentar la información requerida durante la redacción de este proyecto, cabe mencionar que la propuesta presentada es de gran ayuda para el fortalecimiento de los valores de la empresa.

Tabla 4 Recolección de Datos, se muestra a continuación:

**Tabla 4 Recolección de Datos**

| <b>Indicador</b>                                 | <b>Fuente de los datos</b>  | <b>Método de recolección de datos</b>   | <b>Beneficios esperados</b>   |
|--|---|---|---|
| Sostenibilidad                                   | Histórico de la EPR: Carpetas compartidas, base datos empresa           | Tomar muestra a especialistas de la empresa: Gerentes, forestal.  | Datos de información para lograr el estudio, de ahí partimos hacia dónde vamos y nos damos cuenta como se encuentra la empresa en RSE, creación de estrategias en RSE |
| Interesados                                      | Organización, personas, propietarios, gerentes                          | Las muestras serán entorno al grupo de interesados, como colaboradores, comunidad, proveedores, etc., de la empresa | Punto de partida para la implementación de la norma, tenemos los interesados para realizar la propuesta. Programas y acciones de RSE                                  |
| Impacto Empresarial                              | Información por recursos humanos, historial documentación de la empresa | Las muestras serán por parte de los interesados   | Obtener los ODS necesarios para la EPR, permitiendo un horizonte en RSE. Establecimiento de las metas e indicadores, cadenas de valor                                 |
| Imagen general de la empresa según cumplimientos | Información administración, historial documentación de la empresa       | Tomadas por el personal, RRHH, colaboradores, proveedores.  | Conocer la imagen actual de la empresa y verificar si la empresa es comprometida con su entorno. Estrategia para efectuar en cada uno de los interesados              |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Riesgos de control para validar implementación | Validación de resultados preparados y obtenidos | Muestra de información antes del proyecto y cuando se encuentran ODS aplicados. | Plan de sostenibilidad para obtención de resultados y análisis periódico de riesgos |
|--|---|---|---|

**Nota: Detalle de la recolección de datos que participan en el proyecto, Susan Rodríguez Noguera.**

### Método De Análisis

Para el método de análisis es importante investigar y trabajar la información que se recolectó desde un inicio para entregar propuestas actualizadas que se apoyen con temas de innovación, la RSE es un tema muy cotizado por los clientes, ya que presenta una imagen de protección y compromiso dentro y fuera de la empresa.

Hernández (2018), sostiene que la metodología de análisis representa “Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis” (p. 472).

En la Tabla 5 Método de Análisis, se realiza el análisis con las herramientas para el desarrollo del trabajo

**Tabla 5 Método de Análisis**

| Indicador  | Análisis por realizar   | Programa           | Uso   |
|--|---|--------------------|---|
| Sostenibilidad                                   | Pareto- hojas de Excel- lista de chequeo  | Excel              | Clasificar causas primordiales en términos sociales                                 |
| Interesados                                      | Cuestionarios, diagrama de trabajo, mapeo de procesos a seguir, evaluación de información para determinar grupos. | Excel              | Participación de los ejes sociales más importantes como guía para la implementación |
| Impacto Empresarial                              | Matriz con ponderación, diagrama flujo, medir: plan de residuos, plan de ahorro energético.                       | Visio, Excel, Word | Temas para abordar de carácter urgente  |
| Imagen General de la empresa según cumplimientos | Norma ISO 2600- Cadena de valor   | Word, Excel        | Normativa adecuada a la norma ISO 26000   |
| Riesgos de control para validar implementación   | Matriz de riesgos- Bitácora revisión general  | Excel              | Sistema de control de temas sensibles en RSE  |

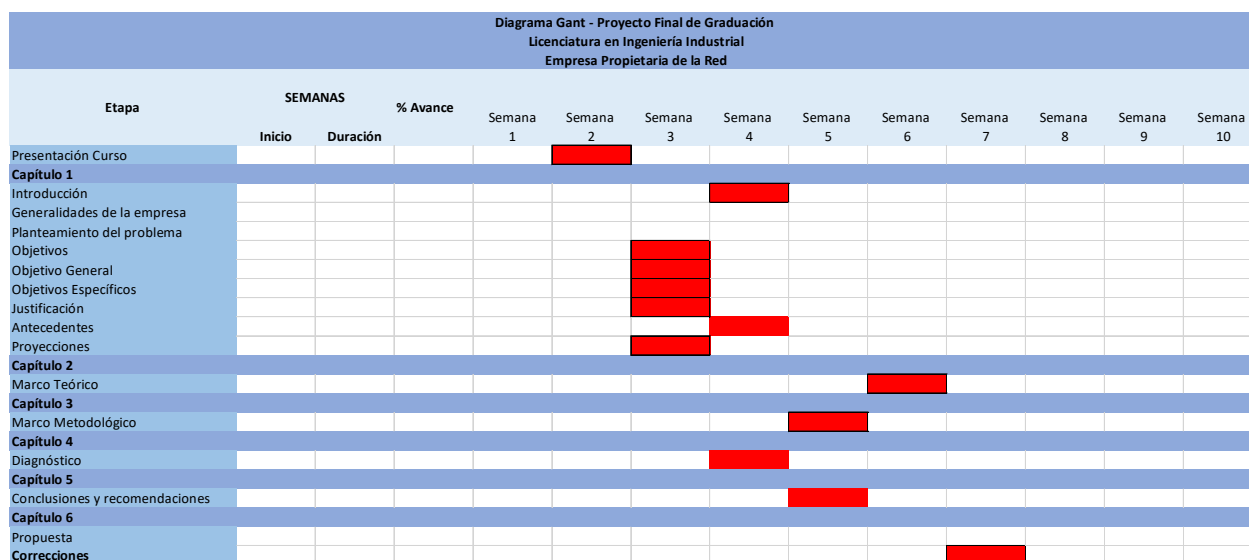
**Nota: Detalle del método de análisis seleccionado en el proyecto, Susan Rodríguez Noguera.**

## Cronograma

A continuación, el cronograma que sirve como guía durante el proceso de investigación y recolección de información del presente trabajo. El cronograma expone las actividades y divide el proceso en etapas de investigación por medio de un cronograma Gantt de las actividades del proyecto.

En la Tabla 6 Cronograma

**Tabla 6 Cronograma**



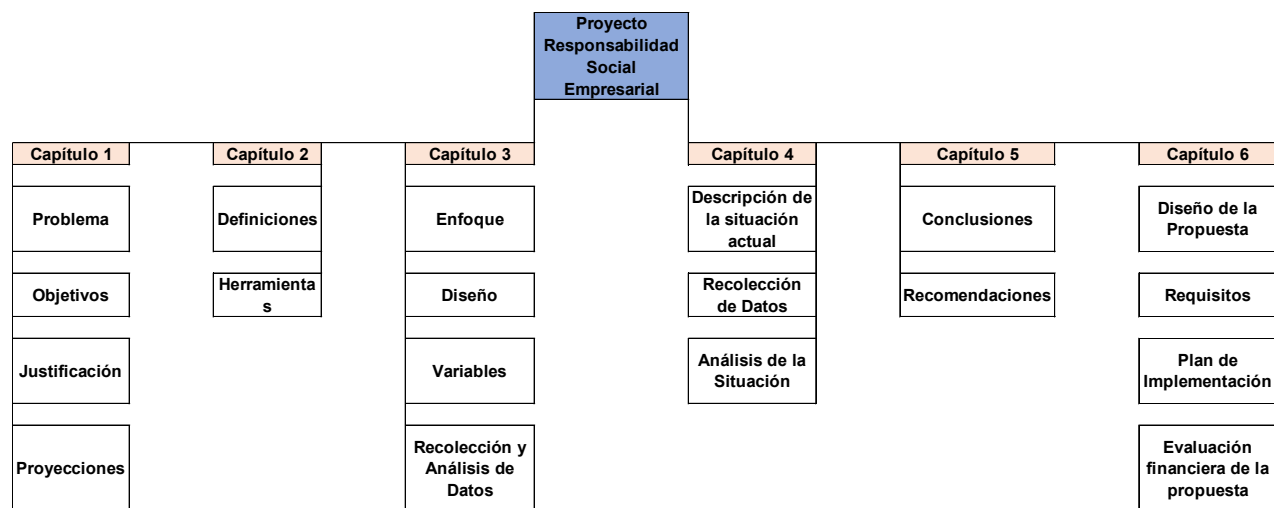
**Nota: Cronograma, Susan Rodríguez Noguera.**

## WBS

A continuación, se detalla el WBS del proyecto, detallando la estructura del trabajo en sus capítulos, individualmente se muestra el detalle de cada actividad, el desglose del trabajo es la siguiente:

En la Tabla 7 WBS entregas del proyecto, se expone el desglose de actividades:

Tabla 7 WBS entregas del proyecto



Nota: Cronograma, Susan Rodríguez Noguera.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

### Descripción del Problema

#### Impacto empresa comunidad, medio ambiente

En la Figura 15 avalúo de Daños por EPR se muestra el documento de control que confeccionan los ingenieros forestales, en el cual se presentan la cantidad de árboles afectados, especies o nombre científico y el costo de los daños, para la identificación de la propiedad se cuenta con el Número de ID (Identificador), corresponden a los daños que causa la línea de transmisión, como el tema de mantenimientos deben realizar cortas de árboles cerca o incluso, realizar mantenimientos alrededor como limpieza de vegetación y pagar a los propietarios por donde pasa la línea y existe afectación en zonas vegetales, se presentan constantes reportes de propietarios desde el inicio de la construcción de la línea hasta el momento.


Existe afectación al medio ambiente y a la comunidad, pues, aunque se realice indemnización monetaria, los daños causados a árboles nativos de la zona y demás cortas afectan el ecosistema natural, la empresa realiza siembra de árboles, aminorar lo sucedido, pero es importante indicar que el crecimiento de cada árbol dura alrededor de 50 años, siendo muy lento el proceso. Algunas de las especies de árboles que se cortan son: Guarumo, Teca, Guácimo colorado, Malagueto, Jacaranda, Lechoso, Yema huevo, Pílon, Botarrama, Fruta Sebifera, Chilamate, Hule, Zorrillo.

Figura 15 avalúo de Daños por EPR

| <b>AVALUO DAÑOS FORESTALES</b><br><b>PREDIO ENTRE TORRE 117</b><br><b>PROPIETARIO: Pedro Pérez Barquero</b><br><b>UBICACIÓN DE LA PROPIEDAD: La Unión de Coto</b><br><b>ID 2391</b> |                                  |  |               |                   |
|---|----------------------------------|--|---------------|-------------------|
|   |                                  | <br><small>EMPRESA PRESTADORA DE LA EPR</small> |               |                   |
|   |                                  | <b>FECHA: 28/5/2021</b>  |               |                   |
| Cantidad  | Especie                          | PMT  | PMT/tonelones | TOTAL VALUADO     |
| 1   | <i>Brasium lactescens</i>        | 329,20   | 100,00        | 32 920            |
| 1   | <i>Chimarrhis latifolia</i>      | 196,96   | 100,00        | 19 696            |
| 3   | <i>Ficus insipida</i>            | 2630,49  | 100,00        | 263 049           |
| 1   | <i>Lonchocarpus leptophyllus</i> | 450,38   | 100,00        | 45 038            |
| 3   | <i>Ochroma pyramidale</i>        | 862,42   | 100,00        | 86 242            |
| 3   | <i>Schizolobium parahyba</i>     | 2274,85  | 100,00        | 227 485           |
| 2   | <i>Spondias mombin</i>           | 691,09   | 100,00        | 69 109            |
| 1   | <i>Vitex cooperi</i>             | 137,20   | 100,00        | 13 720            |
| 2   | <i>Vochysia guatemalensis</i>    | 1067,17  | 100,00        | 106 717           |
| <b>13</b>   |                                  | <b>8659,76</b>   |               | <b>886 876,88</b> |

ALLAN ESTEBAN  
MONICORVA MARIÑO  
ESRMA  
 Ing. Allan Montoya M  
 UDFE EPR

Nota: Especies maderables valoradas según su costo de aprovechamiento.  
 Factor de forma 0,5  
 Fórmula volumen: Vc (m3): G \* factor de forma \* Hc  
 1 m3 = 362 PMT

| <b>AVALUO DAÑOS FORESTALES</b><br><b>PREDIO ENTRE TORRE 50</b><br><b>PROPIETARIO: Faza Silva Barrios.</b><br><b>UBICACIÓN DE LA PROPIEDAD: Venecia, Osa</b><br><b>ID 933</b> |                                  |  |               |                     |
|--|----------------------------------|--|---------------|---------------------|
|  |                                  | <br><small>EMPRESA PRESTADORA DE LA EPR</small> |               |                     |
|  |                                  | <b>FECHA: 28/5/2021</b>  |               |                     |
| N° ARBOLES   | ESPECIE                          | PMT  | PMT/tonelones | TOTAL VALUADO       |
| 1  | <i>Brasium lactescens</i>        | 1438,2994  | 100,00        | 143 829             |
| 1  | <i>Cedrela odorata</i>           | 182,87498  | 100,00        | 18 285              |
| 1  | <i>Ceciba pentandra</i>          | 1561,3223  | 100,00        | 156 132             |
| 32   | <i>Chimarrhis latifolia</i>      | 1724,388   | 100,00        | 173 459             |
| 11   | <i>Ficus insipida</i>            | 6424,8909  | 100,00        | 642 488             |
| 7  | <i>Ficus tonduzii</i>            | 189,52422  | 100,00        | 18 952              |
| 7  | <i>Gmelina arborea</i>           | 392,40775  | 100,00        | 39 241              |
| 6  | <i>Gouania macleodii</i>         | 737,26981  | 100,00        | 76 727              |
| 1  | <i>Guarea sp</i>                 | 282,77006  | 100,00        | 28 277              |
| 34   | <i>Guatteria chiriquensis</i>    | 1364,5515  | 100,00        | 136 455             |
| 14   | <i>Heteranyma siccumacoides</i>  | 2653,6448  | 100,00        | 265 364             |
| 7  | <i>Lonchocarpus macrophyllus</i> | 337,63923  | 100,00        | 33 764              |
| 4  | <i>Lonchocarpus sp</i>           | 315,18884  | 100,00        | 31 519              |
| 5  | <i>Nectandra sp</i>              | 1821,6077  | 100,00        | 182 161             |
| 3  | <i>Ochroma pyramidale</i>        | 2481,7059  | 100,00        | 248 171             |
| 8  | <i>Ocotea carnea</i>             | 737,86765  | 100,00        | 75 787              |
| 6  | <i>Ocotea sp</i>                 | 777,94612  | 100,00        | 67 795              |
| 7  | <i>Otoba novoguineensis</i>      | 118,71643  | 100,00        | 11 872              |
| 2  | <i>Poulsenia armata</i>          | 338,54296  | 100,00        | 33 854              |
| 1  | <i>Rouleria sp</i>               | 490,14928  | 100,00        | 49 015              |
| 3  | <i>Platanocarpus rohrii</i>      | 944,81341  | 100,00        | 94 481              |
| 2  | <i>Schizolobium parahyba</i>     | 320,89919  | 100,00        | 32 096              |
| 1  | <i>Symphonia globulifera</i>     | 296,67373  | 100,00        | 29 667              |
| 2  | <i>Tapirira guianensis</i>       | 606,10767  | 100,00        | 60 611              |
| 2  | <i>Terminalia amazonia</i>       | 85,344896  | 100,00        | 8 535               |
| 3  | <i>Vitex cooperi</i>             | 39,343689  | 100,00        | 5 934               |
| <b>164</b>   |                                  | <b>26924,71</b>  |               | <b>2 692 471,44</b> |

ALLAN ESTEBAN  
MONICORVA MARIÑO  
ESRMA  
 Ing. Allan Montoya M  
 UDFE EPR

Nota: Especies maderables valoradas según su costo de aprovechamiento.  
 Factor de forma 0,5  
 Fórmula volumen: Vc (m3): G \* factor de forma \* Hc  
 1 m3 = 362 PMT

Nota: Información obtenida por departamento de mantenimiento forestal

En la Figura 16 Registro Fotográfico EPR se presenta el tipo de corta que realizan y el mantenimiento de las zonas cercas a la línea, así como la afectación al medio ambiente.

**Figura 16 Registro Fotográfico EPR**



**Nota: Información entregada por departamento de mantenimiento forestal.**

**Datos Consumo Watts (últimos 12 meses):**

Por medio de la información adjunta, se determina un histórico de consumo de energía en consumo kW, cabe mencionar que corresponde al consumo en tiempos de pandemia, en estos momentos, la parte operativa de la empresa se limita a una capacidad del 30% presencial, sin embargo, se observa que el consumo es muy elevado, siendo problema ambiental, pues se da un impacto para el aumento de gases de efecto invernadero que afectan directamente la capa de ozono.

En la Figura 17 Consumo Eléctrico EPR se detalla el histórico de consumo en los últimos 12 meses.

**Figura 17 Consumo Eléctrico EPR**

| MES/AÑO                 | DETALLE HISTÓRICO DE CONSUMO |              |                        |                     |                 |                    |
|-------------------------|------------------------------|--------------|------------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
|                         | ENERGÍA (kWh)                | DEMANDA (kW) | FACTOR DE POTENCIA (%) | FACTOR DE CARGA (%) | DÍAS FACTURADOS | IMPORTE FACTURADO  |
| sep-20                  | 7760                         | 16,24        | 100                    | 66,37               | 30              | c 929,130.00       |
| oct-20                  | 6960                         | 15,52        | 100                    | 64,43               | 29              | c 827,535.00       |
| nov-20                  | 6640                         | 15,36        | 0                      | 62,11               | 29              | c 778,050.00       |
| dic-20                  | 7200                         | 16,08        | 100                    | 60,18               | 31              | c 835,980.00       |
| ene-21                  | 7040                         | 14,64        | 0                      | 62,61               | 32              | c 772,275.00       |
| feb-21                  | 7040                         | 15,12        | 100                    | 62,58               | 31              | c 739,780.00       |
| mar-21                  | 6880                         | 14,48        | 100                    | 65,99               | 30              | c 719,310.00       |
| abr-21                  | 6880                         | 15,2         | 0                      | 62,87               | 30              | c 727,660.00       |
| may-21                  | 7280                         | 15,36        | 0                      | 63,7                | 31              | c 768,130.00       |
| jun-21                  | 7280                         | 17,52        | 0                      | 55,85               | 31              | c 801,315.00       |
| jul-21                  | 8160                         | 15,12        | 0                      | 70,27               | 32              | c 812,645.00       |
| ago-21                  | 7680                         | 15,68        | 0                      | 68,03               | 30              | c 762,205.00       |
| <b>Promedio Mensual</b> | <b>7233,3</b>                | <b>15,53</b> | <b>41,67</b>           | <b>63,75</b>        |                 | <b>c789,501.25</b> |

## Reciclaje

Respecto a este tema no existen implicados directos para la recolección de los desechos, anteriormente, en la empresa existió un comité de reciclaje organizado internamente por los trabajadores pero se disolvió, por falta de apoyo, pues no contaban con espacios para la colocación de residuos, con el tema de rotulaciones era casi imposible realizarlos, pues no son permitidas por temas de “estética”, se pretende la reactivación de una nueva comisión que se encargue de la educación, capacitaciones y apoyo en el área. Se cree necesario igualmente que la empresa cumpla con la política e implementación de cero papeles, el gasto en suministros asociados a la impresión es elevados, si la empresa se preocupa por reglamentar el tema de “0 papeles” sería un gran punto a favor.

Como se menciona, es necesario el apoyo no solo de la gerencia, sino también de los colaboradores, que se comprometan a reciclar, reducir, sobre todo, que se generen buenas prácticas como el uso de documentación digital e implementación de actividades ambientales.

De momento se cuenta con bodegas de papelería, pues su almacenamiento es bastante, aunque se intenta que las personas generen poco siempre se generan, por ello es importante la implementación de una política que apoye el tema y sea obligatorio. Por medio de la metodología Gamba kaizen se observa la situación actual en el lugar, se realiza la toma de fotografías en sitio, con el fin de analizar el trato de que se le da a los desechos y existe acumulación de residuos, ante esto se expone la problemática, pues no se llevan controles, no hay personal encargado de la tarea, sino por el contrario, cuando se tiene residuos el personal de limpieza se encarga de sacarlo y no se sabe su destino, la finalidad es proponer una solución para acabar con tanto residuo acumulado.

## **Impacto Empresarial**

Este capítulo inicia con el desarrollo del análisis actual de la empresa, abordando temas necesarios en términos de RSE, al conocer la situación se podrá complementar información base para generar la guía necesaria para su implementación, además de acercar a un modelo idóneo y ajustado según el operar de la empresa, basado en una correcta implementación de la guía INTE/ISO 26000:2010.

Se obtiene información importante de la empresa, como el tamaño de la población para un total de 32 colaboradores que se desempeñan en ella, otros aspectos tales como la baja participación femenina, como ejemplo de ello, se identifica en la directiva empresarial y no cuentan con participación de este género, una buena razón para que inicien apertura y valoren la integración del género femenino, por lo tanto, se recomienda dar apertura a cargos altos que sea precedidos por mujeres, así como tratar temas de desigualdad, cualquiera que sea y sean detectados dentro de la EPR.

El trabajo continuo día a día y en grupo hace que existan problemas internos, razón por la cual aminorar temas organizacionales es necesario para un buen clima, se necesita táctica para mantener a los grupos unidos, se detecta que la empresa no cuenta con plan de incentivos que motiven a los colaboradores, su creación puede ser de incentivos morales y si lo permite la empresa incentivos monetarios.

Respecto al medio ambiente, siempre es necesario dar seguimiento a temas de quejas, trazabilidad a los propietarios y llegar a acuerdos, en todo caso tener como finalidad minimizar problemas ambientales.

El compromiso para reducir es necesario, dentro de la empresa es primordial aplicar políticas, realizar acciones para disminuir los desechos que se generan, fomentar dentro de la EPR la cultura y amor por el reciclaje, sus integrantes deben comprometerse responsablemente para aplicar las 3 R que se conocen en la actualidad: reusar, reducir y reciclar.

Si no se tratan bien los desechos se genera un problema, pues de nada sirve “reciclar” sin tener consideración de su destino, pudiendo ser un gran contaminante y problema para la sociedad, para eso existen empresas bien constituidas y que son emitidas por el Ministerio de Salud, asegurando que trabajan conforme la ley de residuos.

En la Tabla 8 Impacto Empresarial de distintas áreas, se muestra información de género, medio ambiente y la comunidad.

**Tabla 8 Impacto Empresarial de distintas áreas**

| Lista de chequeo y medición de variables   |   |
|--|---|
| Período 2021                               | Respuestas  |
| <b>Colaboradores</b>                       |   |
| Número de empleados #                      | 32  |
| Mujeres #                                  | 10  |
| Hombres #                                  | 22  |
| Número de directivos #                     | 9   |
| Mujeres #                                  | 0   |
| Hombres #                                  | 9   |
| <b>Medio Ambiente</b>                      |   |
| Consumo de agua ¢                          | No se paga agua directamente por que el oficentro lo incluye                                |
| Consumo energía eléctrica ¢                | 5,341,112   |
| Municipalidad- Cantidad de residuos Kg     | Anualmente se pagan impuesto municipales pero no se conoce los desechos de la empresa.      |
| Residuos electrónicos/ Promedio ¢          | No se lleva el registro, solo se recoge y se deposita en los contenedores del oficentro     |
| <b>Comunidad</b>                           |   |
| Demandas de la comunidad temas ambientales | Se presentan quejas o inconformidades de propietarios, que se atienden de forma individual. |

**Nota: Elaboración de lista de chequeo, obtenida por RRHH.**

### Mapa de Procesos de la empresa

Por medio del mapa de procesos se detalla la estrategia actual de la empresa, así como la descripción de sus operaciones para mostrar como ejecuta acciones, además de identificar la interacción de cada uno de los procesos de gestión que se desarrollan dentro de la empresa.

Se evalúan 4 procesos a nivel interno, evaluados para casa Matriz- EPR:

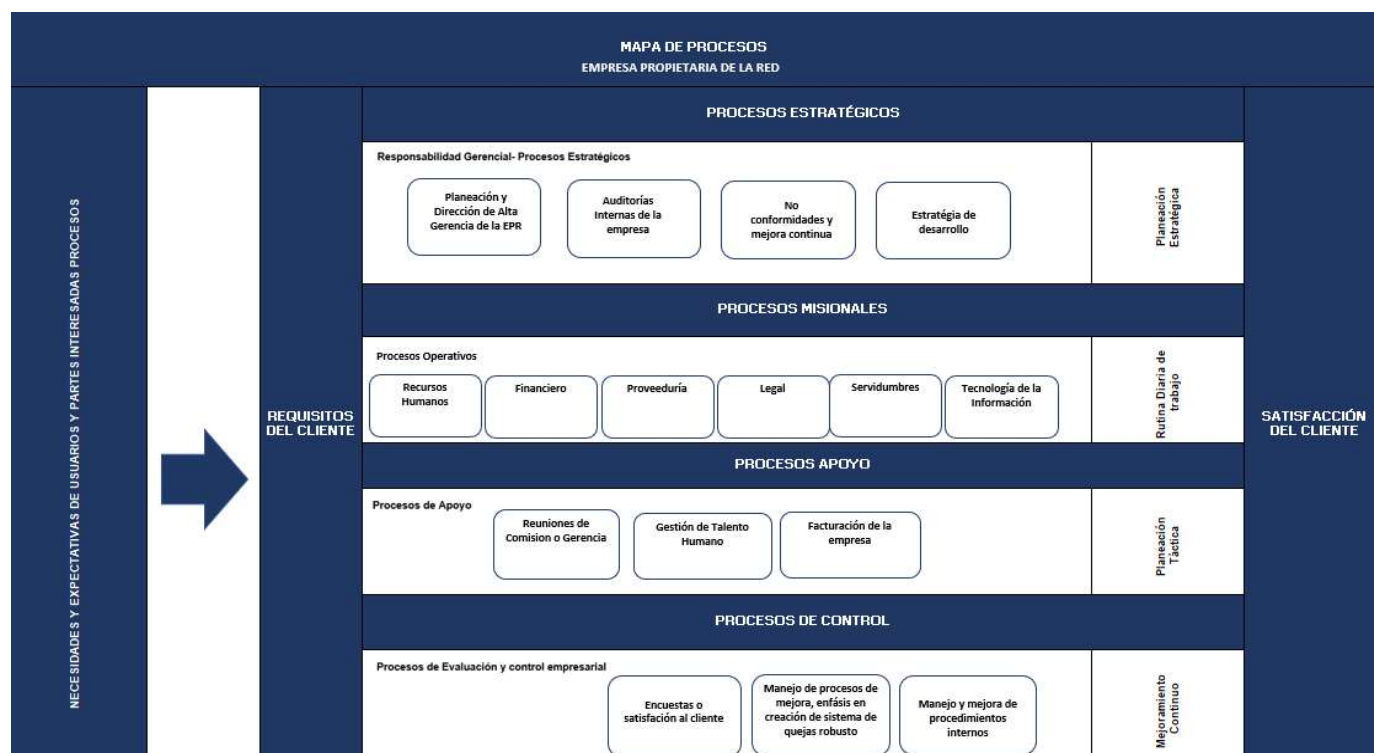
**Procesos Estratégicos**, dentro de estos procesos se valoran los procesos de la Alta Gerencia, esta se divide, a su vez, en Gerencia Financiera encargada de la parte administración, pagos y préstamos para ejecución de proyectos, la Gerencia de Operación y Mantenimiento encargada de lo relacionado con la ejecución y mantenimiento de la línea y por último, la Gerencia General encargada de operación y continuidad del negocio.

**Procesos Operativos**, para estos procesos se incluye Recursos Humanos, encargados de la parte gestión humana, contrataciones, apoyo y equilibrio entre colaboradores y alta gerencia, la parte financiera encargada de pago de facturas y gestión de bancos, el área de proveeduría encargada de contrataciones para las sucursales y lo relacionado a carteles, el área legal que se encarga de los juicios en caso de ser requerido aparte de ser gran apoyo para servidumbres, y por último, TI encargado de la conexión de telecomunicaciones entre las sucursales y el mundo exterior.

**Procesos de Soporte o Apoyo**, son los procesos encargados de ejecutar las operaciones que se describen en los procesos anteriores (Estratégicos y Operativos), relacionado con el día a día y procesos necesarios para la continuidad del negocio.

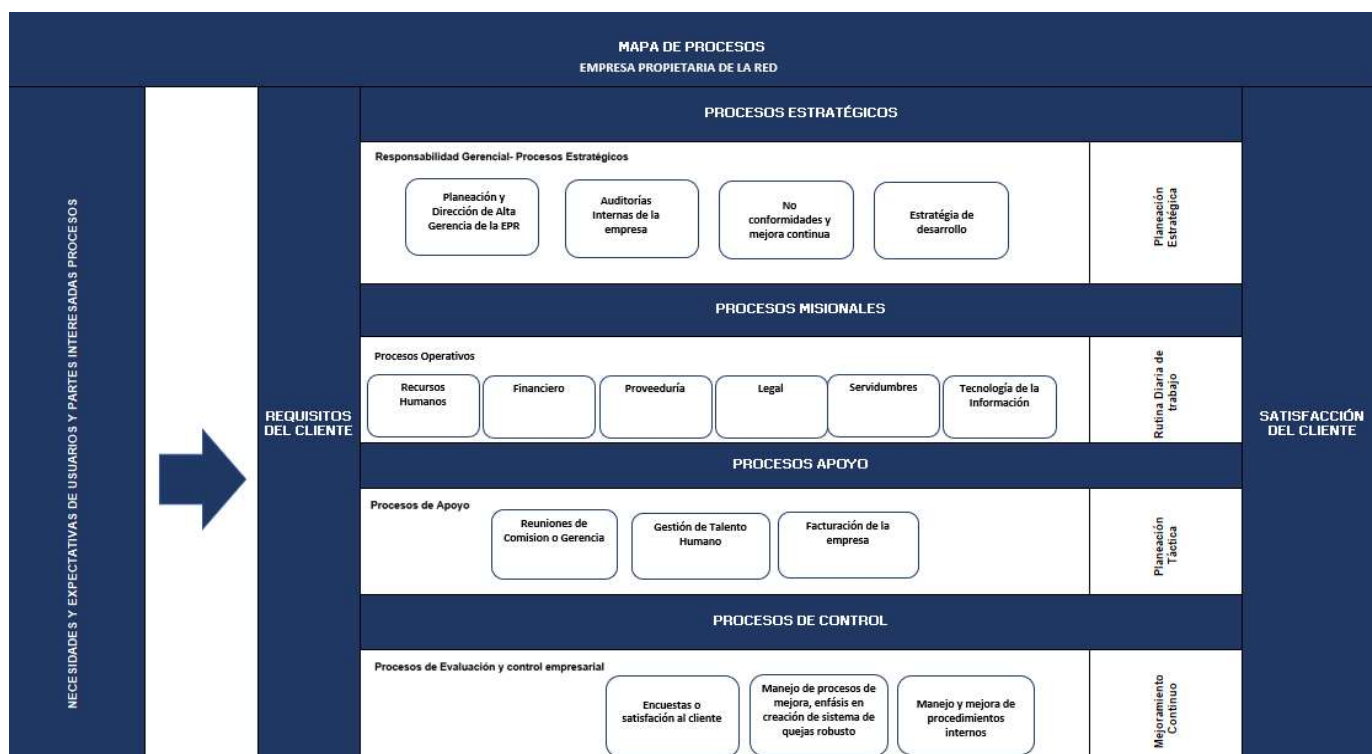
**Procesos de Evaluación y control empresarial**, se refiere a todo el manejo que se da para abordar los temas de seguimiento y supervisión dentro de la compañía, es importante tener bajo control este proceso pues permite la estabilidad de los demás procesos.

En la Figura 18 Mapa de Procesos EPR



, se muestra la importancia de los enfoques estratégicos de la empresa.

Figura 18 Mapa de Procesos EPR



**Nota: Mapa de procesos, Susán Rodríguez Noguera**

### Análisis de la Herramienta

Para el desarrollo del proyecto se realiza un estudio a fondo dentro de la organización con el fin de obtener resultados óptimos que nos permitan conocer la situación actual, por medio de una serie de preguntas se puede visualizar esta situación:

- ✓ ¿Cuáles son los departamentos claves para la operación de la empresa y que permiten la toma de decisiones, ¿Qué área se encarga de la parte operativa de la empresa?

Se valoran los procesos de apoyo (se mencionan los departamentos y se enfatiza su valor agregado, que cada uno ofrece para el buen funcionamiento de la empresa.

- ✓ ¿Cuáles son las herramientas, en procesos de apoyo para que la empresa, obtenga sus metas?
- ✓ ¿Cuáles son los procesos de evaluación que permite tener control y que cumplan con guiar a cada departamento?

Para visualizar se procede con la segmentación de los procesos de la empresa. Se procede a dar resultados de las preguntas antes mencionadas, entonces obtenemos que cada proceso dentro de la empresa es necesario.

- ✓ Procesos Estratégicos, en ellos se valora la Gerencia, sus directores, estrategias.
- ✓ Procesos Operativos, cada uno de los departamentos, responsables, compromisos de metas entregadas por departamento.
- ✓ Procesos de Apoyo, procesos destinados a continua operación y permiten que la empresa opere de manera normal, apegados a procedimientos.
- ✓ Procesos de Evaluación, procesos para mantener un acercamiento con los departamentos, depurar errores y mejorar a nivel interno, estos procesos son clave actual para que la empresa realice sus operaciones.

### **Medición de las Consecuencias**

Para la realización de un buen trabajo y atención a la problemática presente se usan herramientas que permitirán un acercamiento y ofrecer soluciones por medio de recursos, actividades se mide cual es el impacto y como mejorarlo, para obtener resultados y buscar propuestas que permitan controlar y mejorar, en este capítulo se obtiene información valiosa para la elaboración y análisis de las causas.

Se realiza el uso del diagrama de análisis FODA para el estudio de las características en la empresa y se buscan sus fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas, la actividad permite valorar las más significativas internamente y externamente, para dar resultados que permiten valorar cuales secciones de la herramienta se debe prestar atención y mejorar, seguidamente se acompaña de la matriz EFI y EFI dando como resultados indicadores importantes con ponderaciones que permiten toma de decisiones.

### **FODA**

Se muestra la aplicación de la herramienta como un acercamiento a nivel interno y externo, tomando en cuenta aspectos relevantes para la valoración de la empresa, se persiguen características presentes en la actualidad: las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para la realización de este análisis se obtiene colaboración de los diferentes departamentos de la empresa. Es importante mencionar que el giro del negocio ha sido modificado, de manera

inesperada, debido a la pandemia por la que atraviesa el mundo, operativamente ha sido afectada internamente, la gerencia ha realizado esfuerzos para lograr su operatividad sin afectar el negocio.

En la Tabla 9 Análisis del FODA, se presenta un análisis actual de las principales características internas y externas de la EPR.

**Tabla 9 Análisis del FODA**

| F<br>FORTALEZAS  | O<br>OPORTUNIDADES  |
|--|---|
| • Liderazgo de la compañía en el mercado nacional.   | • Exploración de nuevos mercados.   |
| • Calidad del servicio y continuidad del negocio.  | • Alianzas con socios a nivel de Centroamérica.                                   |
| • Ubicación estratégica y centralizada para el desarrollo y sus contactos.                 | • Crecimiento empresarial, acercamiento para la elaboración del segundo circuito. |
| • Estabilidad en el mercado.   | • Crecimiento acelerado en el mercado.  |
| D<br>DEBILIDADES   | A<br>AMENAZAS   |
| • Problemas de alta gerencia con los departamentos.  | • Alza de impuestos en el mercado.  |
| • No cuentan con responsabilidades bien definidas.   | • Posibles caídas del servicio.   |
| • Ausencia y desactualización de políticas que permitan guiar a las labores de la empresa. | • Cambios en la moneda local.   |
| • Transformación digital.  | • Alteración en la economía a nivel mundial, debido a la pandemia del Covid 19.   |

**Nota: Elaborada por Susán Rodríguez Noguera**

### **Análisis Del FODA**

Para la ejecución de la herramienta, se analizan cada una de las etapas del FODA, detalladas a continuación: fortalezas, valorando compromisos y las responsabilidades de su actuar, se da énfasis a liderazgo de la empresa en el mercado, al ser una empresa que ofrece servicio regional de trasiego de energía, calidad en el servicio y continuidad del negocio permitiendo la interconexión el sistema eléctrico en 6 países, además de generar relaciones de confianza con grupos de interés manteniendo una comunicación fluida, la empresa se encuentra ubicada en San José, Sabana Sur permitiendo acceso a sus negocios de manera idónea, esta ubicación le permite realizar reuniones y negocios siendo favorable para su crecimiento y desarrollo del negocio.

Oportunidades, siendo una empresa de transmisión, cuenta con una amplia trayectoria en el área de interconexión del sector eléctrico, se estudian grandes ventajas como exploración de nuevos mercados con ampliación de la capacidad del servicio ofreciendo a los clientes mejora del sistema al ser más robusto, al ser una empresa multinacional con presencia en varios países cuenta con socios del sector energía que permiten su crecimiento, actualmente se trabaja con la creación y visión de un posible segundo circuito que permitiría la ampliación de la capacidad, permitiendo un crecimiento elevado si se llega a implementar.

Dentro de las debilidades se logra detectar que internamente existe descontrol con los departamentos, las responsabilidades son compartidas y operativamente genera conflictos al no establecerse bien la toma de decisiones, a pesar que es una empresa con mención en varios países la falta de procedimientos se da en la matriz y las sucursales, actualmente si tienen políticas no son compartidas generando desconocimiento, para la parte de transformación es una empresa apegada al uso de papel, se tiene una costumbre difícil de cambiar, en especial para varias áreas.

Las amenazas son en la actualidad, un punto de inflexión para la operación, que debe ser perseguido por la Gerencia, detectado por cada departamento para mejorar se mencionan aspectos tales como: el cambio fluctuante de alza de impuestos, caídas en el servicio que pueden ser detonante para las actividades normales del sector que lo consume, debido a cambios de la moneda internacional que afecta localmente encareciendo servicios y sobre todo el tema de cambios económicos afectados en gran escala por la pandemia del Covid 19.

### **Matriz EFE Y EFI**

Con ayuda de la herramienta Foda, se implementa la Matriz Efe y Efi con la realización de una auditoria, que permite conocer aspectos internos y externos, para conocer su situación y buscar soluciones que faciliten la toma de decisiones, esta matriz se realiza con ponderaciones.

### **Matriz EFE**

Con el fin de conocer de manera amplia los factores externos que intervienen en la compañía, se detalla la evaluación de matriz EFE, en el análisis se muestra factores importantes que juegan un papel relevante dentro de la empresa y su funcionamiento, se pondera y si la suma de estos supera el 2.5, es porque la empresa se encuentra relativamente bien, los resultados obtenidos son: 2,18 esto implica que tiene que preocuparse para lograr sus objetivos y mejorar sus metas.

Por medio del análisis de los factores externos de la empresa, se permite valorar oportunidades y amenazas, dejando al descubierto que las amenazas ponderan un valor de significativamente alto, tomando en cuenta que la mayor amenaza que sufre la empresa es la pandemia que en este momento afecta actividades en el mundo y que inestabilizó de golpe a las empresas, en mención el Covid 19, deja al descubierto que las empresas no se encuentran listas para enfrentar la crisis en la economía y la salud. Por ello se pondera y se prioriza.

Para la comprensión de los factores, se trabaja con el nivel externo, se destacan sus oportunidades:

**Crecimiento social y mejoramiento de la calidad de vida:** Al ser un servicio de consumo masivo por la sociedad, la empresa sirve como un puente entre lugares y por ende se realiza el trasiego de energía eléctrica, es la energía es esencial para la realización de actividades diarias.

**Desarrollo de tecnología en telecomunicaciones y electricidad:** Un aliado importante de todas las naciones es la tecnología, por ello su aprovechamiento, al contar con más canales de energía y sus interconexiones se permite que las personas vivan y gocen de acceso a la educación, salud, trabajo y demás actividades.

**Alianzas con proveedores locales:** Al ser una empresa semi privada, se fusiona con empresas del sector eléctrico como grupo ICE, CNFL para Costa Rica y los 5 países de Centroamérica: Guatemala INDE, Nicaragua ENATREL, Salvador ETESAL, Honduras ENEE, Panamá ETESA.

**Mejorar la comunicación entre lugares:** Alianza entre países que permite el desarrollo de los países, para diario vivir.

**Creación sistema robusto eléctrico regional:** Que permite el intercambio de energía eléctrica entre los seis países de la región, las ventajas del sistema son elevadas, pues hay continuidad y aseguramiento de servicios esenciales y se mantiene un precio más competitivo.

A nivel externo, se destacan las amenazas:

**Aumento costo de vida e incremento impuestos país:** En la actualidad se está generando un elevado costo de vida, la pandemia por la que atraviesan los países genera preocupación y esto podría afectar los negocios y provocar desempleo, aumento de tarifas, entre otros.

**Interrupciones del sistema eléctrico:** Han sucedido problemas de energía, popularmente llamados “apagones”, en Centroamérica que afectan la suspensión de servicios esenciales, lo cual provoca grandes conflictos en Hospitales, metros, aeropuertos, hogares, siendo bastante peligroso, sino se cuenta con plantas de energía temporales.

**Condiciones naturales sufridas en el medio ambiente:** Tales como cambio climático: inundaciones, sismos por movimiento de tierra, afectación por condiciones naturales, se dan otras condiciones externas como vandalismo: robos de cable y piezas de la torre para aprovechamiento propio, generalmente son vendidas en el mercado negro de los países.

**Pandemia Covid 19 sufrida en la actualidad:** Se presenta la crisis por medio de la pandemia que afecta desde 2020, la EPR se ha visto afectada por los cierres que han sido ejecutados por el Ministerio de Salud.

**Poco apoyo accionistas:** Debido a todo el proceso que se ha vivido por la pandemia, la alta gerencia debe trabajar para mantener en operación las actividades de la empresa y buscar el apoyo para dar un giro al negocio.

En la Tabla 10 Evaluación Matriz se detalla un estudio ponderando las oportunidades y amenazas actuales.

**Tabla 10 Evaluación Matriz**

| EMPRESA PROPIETARIA DE LA RED                                  |          |             |              |                |
|--|----------|-------------|--------------|----------------|
| EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE):                         |          |             |              |                |
| FACTORES DETERMINANTES DEL EXITO                               | 0,6      | PESO        | CALIFICACION | PESO PONDERADO |
| <b>OPORTUNIDADES</b>   |          |             |              |                |
| Crecimiento social y mejora calidad de vida                    |          | 0,07        | 4            | 0,28           |
| Desarrollo de tecnología en telecomunicaciones y electricidad. |          | 0,07        | 3            | 0,21           |
| Alianzas con proveedores locales                               |          | 0,06        | 1            | 0,06           |
| Mejorar la comunicación entre lugares                          |          | 0,08        | 3            | 0,24           |
| Creación sistema robusto eléctrico regional                    |          | 0,10        | 3            | 0,30           |
| <b>TOTALES</b>   |          | <b>0,38</b> |              | <b>1,09</b>    |
| <b>AMENAZAS</b>  |          |             |              |                |
| Aumento costo de vida e incremento impuestos país              |          | 0,10        | 2            | 0,2            |
| Interrupciones del sistema eléctrico                           |          | 0,10        | 3            | 0,3            |
| Condiciones naturales sufridas en el medio ambiente            |          | 0,08        | 1            | 0,08           |
| Pandemia Covid 19 sufrida en la actualidad                     |          | 0,15        | 2            | 0,3            |
| Poco apoyo accionistas   |          | 0,07        | 3            | 0,21           |
| <b>TOTALES</b>   |          | <b>0,50</b> |              | <b>1,09</b>    |
| <b>TOTALES</b>   | <b>1</b> | <b>0,88</b> |              | <b>2,18</b>    |

**Nota: Matriz EFE, Susan Rodriguez Noguera**

### Matriz EFI

En la matriz EFI se verifican factores importantes a nivel interno dentro de la EPR, cada valor se pondera para obtener que si se llega a un valor 2,5 existe equilibrio y el 3,2 valor máximo por lo que, en este caso, se obtiene un valor de 2,2 significando que se puede mejorar aún más y trabajar esas debilidades que se presentan.

De manera que la matriz elaborada se enfoca en los factores externos, lo que indica que se evalúan las fortalezas y debilidades más expuestas, obteniendo resultados que se deben mejorar con el fin de mantener mejora continua a nivel de procesos internamente, concluyendo que la creación de un sistema robusto eléctrico regional es el mejor ponderado debido a que en la actualidad las ciudades

requieren del sistema eléctrico para realizar actividades empresariales, humanas, recreativas, educación, salud, entre otras. Para la comprensión de los factores, se trabaja con:

A nivel interno, se destacan las fortalezas:

**Fortalecimiento del mercado regional eléctrico:** Como se menciona, el sector eléctrico se mantiene como uno de los servicios con más apoyo de los gobiernos locales, el mantener el flujo de electricidad hace que sea privilegiado.

**Avance tecnológico en equipos y tecnologías limpias:** Se mantiene constantes capacitaciones para la parte operativa que debe atender conexiones de líneas y mantener el mantenimiento adecuado para que la línea opere de la mejor manera y no ocurran incidentes.

**Generación y estabilidad empleos:** La empresa a pesar de tener sus problemas, mantiene los empleados y se preocupa por mantener un alto perfil de contrataciones.

**Talento humano comprometido con la empresa:** Al existir profesionales con estabilidad laboral, se comprometen para mantener un compromiso y de esta manera permitir que la empresa opere, aunque sea en tiempos de pandemia.

**Interconexión de países a nivel Centroamericano:** Al mantener comunicado los 6 países de la región, es una fortaleza pues permite que sus operaciones sean óptimas, además de mantener los servicios en hospitales, escuelas, otras, permitiendo que otras empresas se mantengan en funcionamiento.

**Gerencia comprometida con sus operaciones:** Se da el compromiso, dedicación de los gerentes, a pesar de que existen altos y bajos en sus operaciones, se mantiene la empresa fuerte en su compromiso por la alta Gerencia.

**Ingresos monetarios permite estabilidad:** Para mantener los rubros financieros y realizar pagos de préstamos, salarios y a proveedores, sus operaciones se mantienen estables.

A nivel interno, se destacan las debilidades:

**Falta coordinación actividades:** Muchos de los departamentos no tienen claro sus responsabilidades, generan descontento e interferencia en las actividades de los otros departamentos de la empresa.

**Caídas de servicio comunicación interna:** Si se presentan caídas, se presentan bajas en la productividad de los países y pueden ocasionar grandes problemas.

**Falta capacitación a los colaboradores:** No se comunican capacitaciones constantes, se capacita por situaciones en específico.

**Oportunidad, crecimiento e igualdad profesional:** Inestabilidad para crecer, no existe apertura de puestos internos, la empresa maneja empleados fijos y otra parte en modalidad outsourcing.

**Interferencia en actividades:** Se entorpecen labores por interferir y no tener claro responsables en las labores, se realiza el uso de poder para gestionar tareas que no son del profesional.

**Fortalecer departamento RRHH:** Para que exista un apoyo transparente entre Alta Gerencia y los colaboradores, recursos humanos debe ser mediador entre colaborador y gerentes, fomentar la integración, el trabajo continuo en equipo, se trata de integrar, buenos hábitos: un saludo, una sonrisa, la empresa debe apoyar el departamento y no recargar actividades, mantener en constante capacitación para una mejora continua.

**Mejorar comunicación entre departamentos:** Si existe comunicación, existe buena coordinación y transparencia para ejecutar tareas y entregar buenos resultados con aumento en el rendimiento.

En la Tabla 11 Matriz EFI se crea la evaluación de factores internos.

Tabla 11 Matriz EFI

| Empresa Propietaria de la Red                       |          |             |              |                |
|---|----------|-------------|--------------|----------------|
| EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI):              |          |             |              |                |
| FACTORES DETERMINANTES DEL EXITO                    | 0,6      | PESO        | CALIFICACION | PESO PONDERADO |
| <b>FORTALEZAS</b>                                   |          |             |              |                |
| Fortalecimiento del mercado regional eléctrico      |          | 0,10        | 3            | 0,3            |
| Avance tecnológico en equipos y tecnologías limpias |          | 0,09        | 3            | 0,27           |
| Generación y estabilidad empleos                    |          | 0,07        | 2            | 0,14           |
| Talento humano comprometido con la empresa          |          | 0,06        | 1            | 0,06           |
| Interconexión de países a nivel centroamericano     |          | 0,10        | 2            | 0,2            |
| Gerencia comprometida con sus operaciones           |          | 0,07        | 2            | 0,14           |
| Ingresos monetarios permite estabilidad             |          | 0,10        | 3            | 0,3            |
| <b>TOTALES</b>                                      |          | <b>0,59</b> |              | <b>1,41</b>    |
| <b>DEBILIDADES</b>                                  |          |             |              |                |
| Falta coordinacion actividades                      |          | 0,08        | 2            | 0,16           |
| Caídas de servicio comunicación interna             |          | 0,07        | 1            | 0,07           |
| Falta capacitación a los colaboradores              |          | 0,06        | 1            | 0,06           |
| Oportunidad, crecimiento e igualdad profesional     |          | 0,15        | 2            | 0,3            |
| Interferencia en actividades                        |          | 0,10        | 2            | 0,2            |
| Fortalecer departamento RRHH                        |          | 0,09        |              | 0              |
| Mejorar comunicación entre departamentos            |          | 1,00        |              | 0              |
| <b>TOTALES</b>                                      |          | <b>1,55</b> |              | <b>0,79</b>    |
| <b>TOTALES</b>                                      | <b>1</b> | <b>2,14</b> |              | <b>2,2</b>     |

**Nota: Elaborada por Susán Rodríguez Noguera**

### Objetivos de Desarrollo Sostenible en Empresa Propietaria de la Red



Su importancia radica en un acercamiento social y moral para generar conciencia y guiar hacia su cumplimiento, acercando a la empresa a cumplir con calidad de vida y estabilidad social, la empresa se compromete a adaptar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como ODS, a sus políticas, valores según el giro del negocio, tomando en cuenta que la compañía es de transmisión eléctrica se procederá con el análisis adecuado para determinar cuáles de acuerdo con sus características pueden aplicarse, referenciando un aporte al desarrollo sostenible y a la comunidad. Conocer la situación actual de la empresa, acerca también a descubrir áreas vulnerables que requieren atención, siendo más fácil priorizar los ODS para aplicarlos y ejecutarlos.

Es importante mencionar que, para la elección de los ODS, se procedió con la realización de la revisión en conjunto con personal clave, realizando una discusión para escoger los más importantes y los necesarios de atender, cabe indicar, que se llega a la conclusión que quizás más adelante sea necesario incluir otros objetivos.

En la Tabla 12 Elección de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se muestran los Objetivos de Desarrollo Sostenible más representativos, según el giro del negocio.

**Tabla 12 Elección de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

| <b>Objetivos de desarrollo Sostenible</b>   | <b>Razón</b>  | <b>Tema de Importancia para la EPR</b>                                      |
|---|---|---|
|    | <p>Promover la participación femenina y apoyar a la inclusión de puestos de liderazgo como de operación.</p> <p>Promover la diversidad e inclusión de otros grupos vulnerables.</p> | <p>Derechos Humanos</p>   |
|   | <p>Impulsar la eficiencia energética a lo largo de toda la cadena de valor</p> <p>Contribuir a cerrar la brecha de acceso a la energía</p>  | <p>Energía Renovable</p>  |
|  | <p>Fomentar la cooperación para impulsar la inversión e impulsar el desarrollo local, gestión del talento y del medio ambiente, la salud y la seguridad.</p>                        | <p>Clima Organizacional, contratación responsable, Derechos humanos</p>     |
|  | <p>Promover el compromiso y la contribución a las transiciones energéticas y el Cambio Climático, disminución de la huella carbono neutral.</p>                                     | <p>Agua, Clima y biodiversidad, Energía Renovable, Estrategia climática</p> |

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | Preservar, gestionar responsablemente los bosques, minimizar erosión terrenos       | Agua y biodiversidad            |
|  | Justicia para todos, minimizar conflictos, permanencia paz, reducción de corrupción | Derechos Humanos, Transparencia |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

### ODS alineados a la empresa

A continuación, se presenta Información compartida por EPR, en donde se detalla la cadena de valor, recordando que son las partes del proceso, mostrando como se desarrollan las actividades primordiales de la empresa, con la finalidad de generar valor:

En la Figura 19 Propuesta de Valor se muestra la herramienta usada en la EPR.

**Figura 19 Propuesta de Valor**

## Propuesta de Valor



**Nota: Obtenida de Empresa Propietaria de la Red.**

### Empresa Propietaria de la Red y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para la selección de los ODS, según la experiencia se busca que el análisis forme integridad entre los ODS y RSE, como resultado de la fusión se espera atraer a la empresa colaboradores motivados, que además formen una sociedad comprometida, consciente y permita la estabilidad de los interesados. Se determina que los ODS más aptos para la empresa son los siguientes:

**ODS 5 Establecimiento de igualdad y género:** La empresa debe enfocar y hacer un esfuerzo por apoyarse en el ODS 5, para revertir cualquier tipo de desigualdad dentro de sus operaciones, esto implica enfocarse en WPES (Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés), elaboración de políticas internas dando énfasis a los 7 principios según la ONU, los más aplicables dentro de la EPR son: promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel, tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación en la empresa, evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

**ODS 7 Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos:**

Al ser una empresa de transmisión regional, su prioridad es enfocarse en mantener accesible el trasiego de energía, se busca mejorar capacitaciones y aplicación de las normas, ofrecidas por Inteco:

INTE/ISO 50001:2018, Sistemas de gestión de la energía, perseguir la mejora continua del desempeño energético. Requisitos con orientación para su uso.

INTE/ISO 50047:2020, Ahorro de energía. Determinación del ahorro de energía en las organizaciones, normalización del consumo de energía.

INTE E49:2019, Gestión de la energía. Especialistas en gestión de la energía - Requisitos generales para la calificación.

**ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos:** Fomentar la comunicación entre los departamentos de la empresa, mejorar en lo posible aumentos salariales equitativos, basados en manual de salarios, fomentar condiciones laborales ideales para los colaboradores de la empresa que se basen en “Respeto, competencia leal de puestos, igualdad salarial, entre otros”.

**ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos:** Por medio de la información y comunicación entre colaboradores y comunidad, proyectos de reforestación, informes de sostenibilidad y que está haciendo la empresa por mejorar, implementar grupos de apoyo en temas de reciclaje, disminuir consumo del papel, implementar compra de vehículos 100% eléctricos que ayuden con la descarbonización, entre otros.

**ODS 15: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica:** Al ser una empresa que interviene con propietarios por donde pasa la línea debe existir conciencia en protección de bosques y terrenos amplios, mediante siembra responsable, además de evitar la deforestación, preservar ecosistemas.

**ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles:** En resumen, todos los ODS anteriormente mencionados generan un impacto en ambiente, colaboradores y comunidad.

Es importante mencionar que las oportunidades o ventajas más visibles al aplicar los ODS son los siguientes: Estrategias de crecimiento para la empresa, promover mejoras prácticas para reflejar una buena imagen, desempeño sostenible al preocuparse por trabajar en temas de mejoramiento del medio ambiente, mejora continua operaciones e implementación de proyectos sociales e incentivar a los colaboradores a la participación activa, informes de avance de los ODS que muestren el progreso dentro de la empresa y lo comuniquen a los colaboradores.

### **Plan para los ODS**

Fortalecimiento de la alta gerencia y sensibilizar a los directivos del tema.

- Buscar alianzas entre empresas del área (ICE, CNFL) para la concientización de los ODS para empresas del sector. Para su implementación, apoyarse en documentación la implementación de la normativa y documentación oficial de ODS.
- Creación de políticas de RSE y los ODS que sean expuestas ante los grupos de interés.
- Hacer partícipe a los interesados (colaboradores, propietarios) en temas sociales y de bienestar para la comunidad, mostrar reportes de las ventajas obtenidas en su implementación.
- Permitir el diálogo entre los interesados.

En la Figura 20 Pirámide ODS se muestra la pirámide con la influencia de los ODS a nivel EPR.

Figura 20 Pirámide ODS



**Nota: Elaboración pirámide ODS, Susan Rodríguez Noguera.**

## Grupos de Interés

A continuación, se realiza a detalle una segmentación de los Stakeholders más influyentes dentro de la EPR, por medio de una lluvia de ideas se analizarán los que generan un impacto social, los vamos a clasificar interna y externamente.

Internamente se encuentran: Los colaboradores de la empresa, los accionistas de la empresa quienes tienen presencia en la región.

Externamente se encuentran: comunidad, los propietarios contacto directo pues entre sus tierras se da el paso de la línea eléctrica, las Sucursales de la empresa con presencia en Centroamérica, proveedores de los proyectos asociados (mantenimiento de líneas, parte ambiental, parte operativa, otros), los accionistas, CRIE ente regulador y normativo del Mercado Eléctrico Regional, el EOR por sus siglas Ente Operador Regional, el CDMER por sus siglas el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional, los reguladores nacionales, los participantes del mercado eléctrico y las autoridades gubernamentales, clientes que alquilan la línea, Guatemala INDE, Nicaragua ENATREL, Salvador ETESAL, Honduras ENEE, Panamá ETESA.

En la Figura 21 Grupos de Interés, se detallan los participantes stakeholder dentro de la EPR.

Figura 21 Grupos de Interés



**Nota: Grupos de Interés, Susan Rodríguez Noguera**

### Mecanismo de Control para la Norma ISO 26000

Como seguimiento rutinario de actividades de RSE se promueve determinar el comportamiento de su desempeño, con la finalidad de buscar cambios necesarios al programa diseñado y a mejorar o actualización de políticas o procedimientos, con una guía basada en las materias fundamentales para determinar variaciones de acuerdo con períodos anteriores donde se aplicó, gestionado y controlando su avance. Es importante mencionar que en el apartado Propuesta se realizará un Plan de Verificación y Control.

Método usado para identificar los puntos débiles según las evaluaciones realizadas durante el proyecto. Inicialmente se trabajará con:

- Área de Enfoque 1. Medio ambiente
- Área de Enfoque 2. Principios, Compromisos Éticos.
- Área de Enfoque 3. Comunidad.
- Área de Enfoque 4. Salud Calidad de vida del trabajador.

En el desarrollo de la propuesta se realizará la matriz de riesgos para el apoyo a los indicadores.

### Diseño de la Encuesta

A continuación, se realizará la aplicación de la encuesta “Situación Actual RSE”, en la cual se toman en cuenta aspectos de interés tales como: valores y principios, calidad de vida laboral, comunidad y medio ambiente, es importante mencionar el cuestionario actual consta de 14 preguntas valoradas en importancia del tema, con la finalidad de conocer el estado de madurez y el porcentaje de preparación de la empresa en RSE. Para la elaboración, se toma en cuenta que los colaboradores son punto clave para obtención de resultados, pues son el activo más importante con el que cuenta la empresa y debe ser valorado para mejora y crecimiento, además de ser el rostro de sus operaciones es por ello por lo que la aplicación ayudará a una mejor preparación, dirigir y visionar. Para la elaboración de las preguntas es importante conocer su objetivo y una breve explicación de su contenido, la encuesta se descompone de la siguiente manera:

**¿Conoce si en la actualidad, existe algún documento o política de guía para el uso correcto y responsable de servicios públicos (agua, energía)?**

Entonces se debe velar porque la organización persiga la preservación de recursos humanos necesarios para la vida, generar metodologías para conservar y reutilizar los servicios para minimizar daños en el ambiente y mostrar a la comunidad su interés, ganando sobre todo imagen y prestigio, además de generar buena cultura interna.

**¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial- RSE?** En primera instancia conocer las materias que abarca, actividades sociales, buenas prácticas laborales y las prácticas justas de operación, derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor y la corrupción han cobrado mucha fuerza, la finalidad de esta pregunta es determinar el grado de conocimiento de la población en materia RSE.

**¿Considera importante la aplicación y creación del programa de RSE en casa Matriz?** Aun en tiempos de cualquier crisis, la EPR debe visionar aplicar la responsabilidad social, pues se sabe que la crisis afecta enormemente a grupo de interés vulnerables, lo que sugiere una mayor necesidad de responsabilidad social. La finalidad de la pregunta es determinar la importancia de aplicación de una norma estudiada, si la empresa lo considera a futuro, además de conocer el grado de satisfacción de su aplicación

**¿La empresa realiza y comparte algún informe de las actividades en temas: ¿Ambientales, Económico o Sociales?**

La localización de las actividades de la organización, la minimización y el cómo se emiten, controlan los residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre terrenos y la vegetación, saber que cualquier operación trae consigo consecuencias, pero se debería trabajar en minimizarlas. La educación ambiental y el apoyo a este tema es fundamental para la comunidad, así como conocimiento y cultura en temas sociales.

### **¿Se encuentra a gusto trabajando en la empresa?**

Sobre temas relacionadas a empleo se debe abordar, las prácticas laborales y su reconocimiento de colaboradores, su representación y participación es indispensable conocerla e involucrar a los colaboradores en la responsabilidad social.

### **¿La empresa realiza talleres de temas varios como sostenibilidad ambiental, disminución huella carbono, entre otros.?**

Esta interrogante es necesaria para determinar el grado de aplicación a temas ambientales o frecuencia, así como grado educación ambiental que posee la EPR, mostrar a los interesados la necesidad de preocuparse y de involucrarlos en reuniones constantes y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como: acompañamiento individual, conferencias grupales, talleres de participación comunitaria, foros o un espacio web, donde se inste a participar.

### **¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?**

Con el fin de mostrar el grado de conocimiento interno, es importante conocer si los colaboradores conocen puntos importantes y que son clave para su buen funcionamiento, tales como: la misión, la visión, los valores, los principios y el código de conducta propios de la organización, contar con apoyo, participación de los líderes de la empresa y conocer a fondo los principios de materias fundamentales, su significado y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

### **¿Conoce de una política formal sobre gestión ambiental en la empresa?**

Con la finalidad de evaluar gestión e impacto ambiental, EPR debería evaluar y dar seguimiento a los impactos en su comunidad, todo proyecto debe ser periódicamente revisado para proceso de toma de decisiones en caso de requerirse, apoyar la siembra, apoyo a instituciones de la comunidad

en temas ambientales, entre otros, de ante mano saber y comprometerse a uso de recursos de manera más eficiente y forjando menos contaminación y residuos.

Según la información obtenida en la Tabla 13 Detalle de Preguntas RSE se puede determinar como guía que en la encuesta se trabaja con colaboradores.

**Tabla 13 Detalle de Preguntas RSE**

| Preguntas   | La información que recolecte de las respuestas de los colaboradores sirve para determinar:   |
|---|--|
| ¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial- RSE?  | Determinar el grado de conocimiento de la población así como los términos que se incluyen en materia de Rse.   |
| ¿Considera importante la aplicación y creación del programa de RSE en casa Matriz?                                    | Determinar importancia de aplicación de una norma certificada, si la empresa lo considera a futuro, además de conocer el grado de satisfacción de su aplicación, importante conocer que por medio de oportunidades la empresa se puede ver beneficiada, la creación e implementación de la norma a nivel empresarial trae consigo crecimiento. |
| ¿La empresa realiza talleres de temas varios como sostenibilidad ambiental, disminución huella carbono, entre otros.? | Determinar el grado de aplicación a temas ambientales o su frecuencia, así como fomentar el grado educación ambiental, hacer conciencia en el personal y mantener el trabajo en equipo.  |
| ¿La empresa dispone de una política escrita sobre salud y seguridad?  | Análisis a futuro de nuevas políticas sociales, ambientales, así como formación en temas importantes a nivel de colaboradores, por medio de esta política se garantiza el bienestar de las personas.   |
| ¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?  | Determinar existencia de conocimiento y fomentar temas de interés a los colaboradores como la esencia de principios, valores, que los colaboradores se comprometan y conozcan los objetivos de la empresa.   |
| ¿En la empresa se realizan actividades de medio ambiente tales como capacitaciones, charlas, giras educativas?        | Determinar el grado de importancia a temas u actividades del medio ambiente, por medio de este tipo de actividades se fomenta la preservación del medio ambiente, además de que la empresa se encarga de mantener y dejar huella generando una imagen adecuada hacia los interesados .   |
| ¿La empresa cuenta con documento o política para disminuir el uso excesivo de papel (impresiones), Lo conoce?         | Análisis a futuro de nuevas políticas de protección o cuidado medio ambiente, preocupación por el desgaste que se genera en recursos desperdiciados, si se mantiene la costumbre se minimizan gastos y se educa para un buen manejo de los recursos.   |
| ¿La empresa tiene definido un programa responsable de reciclaje, lo conoce?   | Análisis a futuro de nuevas políticas e implementación de cuidado al medio ambiente y desecho responsable, permitiendo ahorro, reduciendo, reutilizando y siendo responsable ante la comunidad.  |

**Nota: Elaboración de preguntas en encuesta, Susan Rodríguez Noguera**

Por último, se realiza un análisis para proponer a gerencia la norma, por medio del cual se logrará la medición del impacto de sus actividades, permitiendo conocer si sus decisiones o actividades afectan en gran medida a la comunidad, esta guía basada en la INTE/ISO 26000:2010 busca promover la práctica de la “responsabilidad social” de una manera sistemática, acercando a la empresa a estrategias que permitan la comprensión, el nivel deseable y la identificación de grupos de interés.

**Análisis de Resultados**

A continuación, se adjuntan las 32 encuestas realizadas para el análisis del proyecto, en ella se detallan resultados importantes para la evaluación de la situación actual en la empresa, en las tabulaciones se realiza la descripción con los resultados, acompañado de la observación de la información más relevante, mismas que se acompañan con los gráficos.

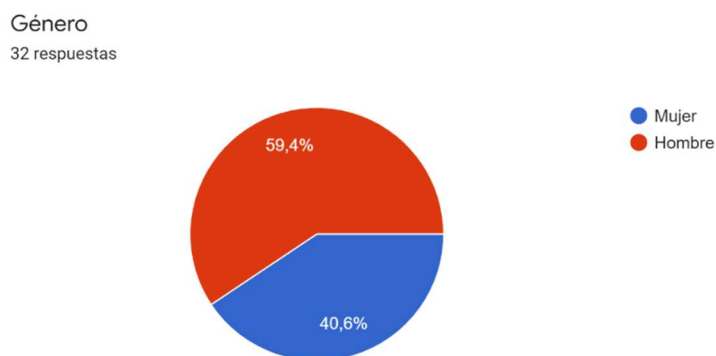
Para la elaboración de la encuesta en casa Matriz- EPR, se toman en cuenta aspectos tales como el género, edad, conocimiento general de RSE, así como aspectos generales en la empresa, también aspectos relacionados como ambiente laboral, conocimiento general acerca de temas importantes que no son valorados en ese momento por la alta gerencia y existe un desconocimiento real de lo que sucede, la encuesta acerca a la apertura de sugerencias, acerca a la situación real, problemas que pueden ser abordados.

### **Género**

Se toma en cuenta una población total de colaboradores, se obtiene información importante respecto al género con la participación del 40,6% mujeres y el 59,4% en masculino, en este caso, es evidente que la empresa cuenta con mayor representación de este último género.

En la Figura 22 Género- Encuesta a colaboradores se detallan porcentajes obtenidos según encuesta.

**Figura 22 Género- Encuesta a colaboradores**



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### **Edad**

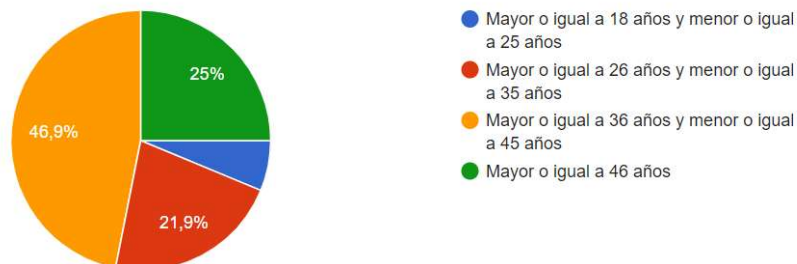
Para la edad se realiza una segmentación de edad, en ella se obtiene información de que en la empresa el rango mayor es:

Mayor o igual a 36 años y menor o igual a 45 años, información relevante, pues indica acerca de la muestra.

En la Figura 23 Edad, se detalla información relevante de la edad de los participantes de la encuesta.

Figura 23 Edad

Edad  
32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

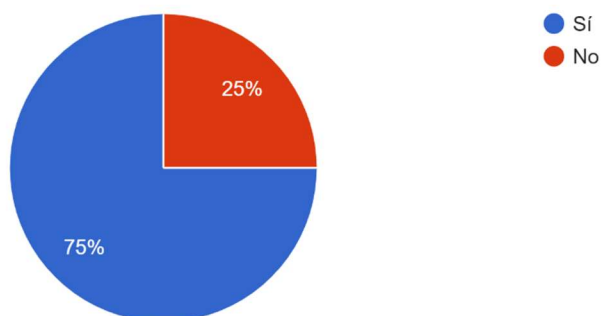
### Significado del término Responsabilidad Social

Se realiza el sondeo al personal para investigar que tanto conocen del término RSE, los resultados arrojan que el 75% sí conoce esta expresión, es importante indicar que las empresas, en general, están dando mucha importancia a la responsabilidad social, por lo que se espera un apoyo a futuro para la aplicación de esta norma ISO 26000.

En la Figura 24 RSE, se muestra información relevante del tema RSE, en la EPR según colaboradores.

Figura 24 RSE

¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial- RSE?  
32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### Importancia del programa de RSE en casa Matriz

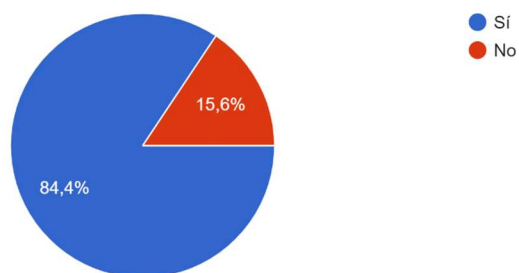
En esta pregunta se evidencia que la mayoría de los encuestados creen en la importancia de aplicación de la norma: 84,4% apoya esta noción, el resto del personal con un 15,6% no lo considera tan importante.

En la Figura 25 Creación RSE, se conoce el porcentaje según opinión actual del tema RSE.

**Figura 25 Creación RSE**

¿Considera importante la aplicación y creación del programa de RSE en casa Matriz (temas ambientales, sociales, laborales) ?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

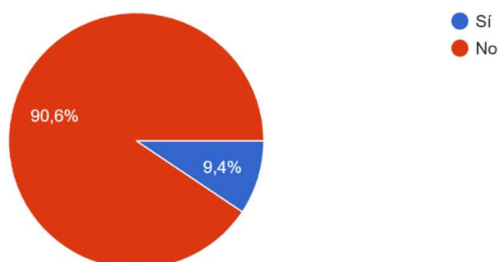
### Profesional a cargo Matriz

Se realiza esta pregunta obteniendo el resultado del 90,6% donde se demuestra que no hay personal profesional a cargo de temas sociales, ambientales, laborales, por lo que es importante buscar adelante una solución para la aplicación de la guía.

A continuación, se muestra la Figura 26 Profesional RSE, se obtiene resultado detallado en el gráfico siguiente:

**Figura 26 Profesional RSE**

¿La empresa cuenta con un profesional específico a cargo de temas de RSE en la actualidad?  
32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

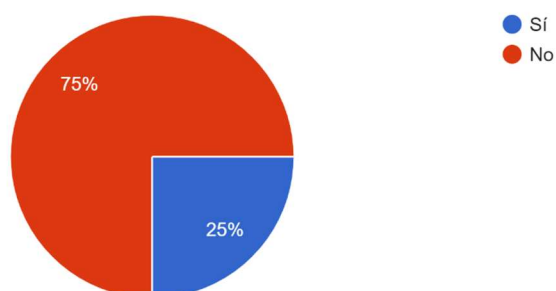
### **Situación actual de información en temas ambientales, económicos y sociales**

La empresa no entrega informes de ningún tipo, esta información se deduce del 75% de los encuestados que lo afirman, el 25% cree que si los publican quizás personas como alta gerencia lo cree, pues según sus reuniones o labores deben ver temas este tipo de informes generales, pero no necesariamente de la EPR.

En la Figura 27 Elaboración Informes, se detalla si la empresa cumple con políticas RSE.

**Figura 27 Elaboración Informes**

¿La empresa realiza y comparte algún informe de las actividades en temas: Ambientales, Económicos o Sociales?  
32 respuestas



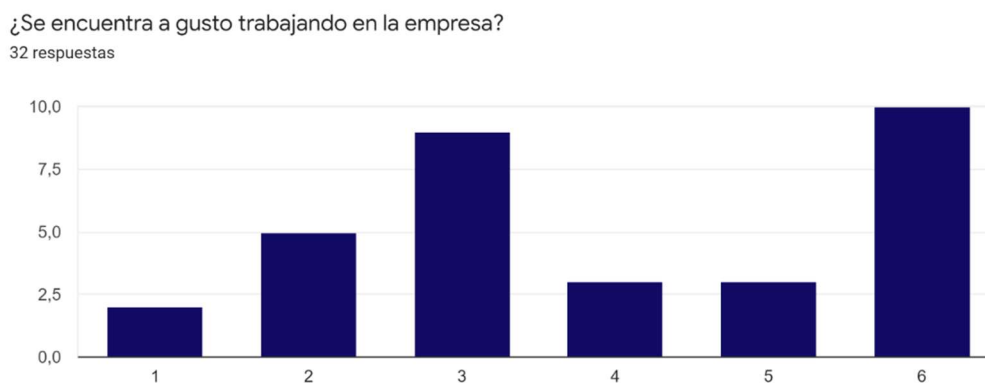
**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

## Satisfacción Laboral

Este es un tema sensible, pues del 100% se obtiene que según ponderación dada a la pregunta donde el número 1 corresponde a satisfecho y el 6 como insatisfecho, el 10% no está satisfecho con la empresa EPR y un % del 7,6% está en un punto intermedio, curioso que el 0,75% está satisfecho, la alta gerencia puede ayudarse con esta encuesta y poner atención a temas organizacionales y laborales para mejorar y mantener una buena imagen laboral. Es importante mencionar que, para este tipo de preguntas de índole laboral, la empresa no apoyó la aplicación de más preguntas, inclusive se discutió para aplicar y tocar 1 sola de este tema.

Según la Figura 28 Satisfacción Laboral, se presenta la información relevante para alta gerencia de la situación actual en el sentir general del personal en EPR.

**Figura 28 Satisfacción Laboral**



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

## Aplicación de Talleres Ambientales, disminución de la huella de carbono

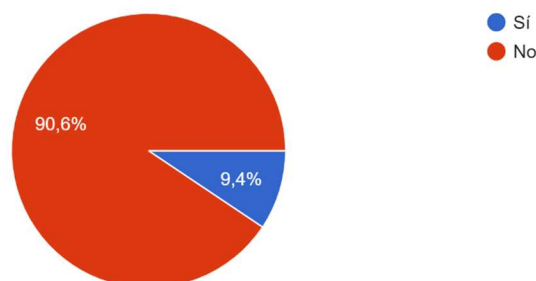
En esta pregunta se valoran temas de talleres, donde se tocan temas ambientales, entonces el 90,6% indica que la EPR no realiza talleres y solo el 9,4% indica que sí se realiza, probablemente porque solo una parte de esta población ha estado en alguna actividad de este tipo.

Seguidamente, se muestra Figura 29 Aplicación de talleres en RSE, mostrando porcentajes de temas varios como sostenibilidad ambiental y otros.

**Figura 29 Aplicación de talleres en RSE**

¿ La empresa realiza talleres de temas varios como sostenibilidad ambiental, disminución huella carbono, entre otros?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### **Documentación Organizada**

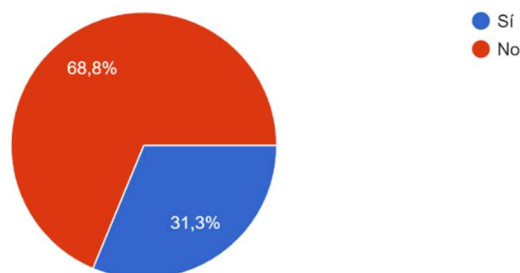
Este es un tema importante que permite cumplimiento de la Gerencia, la EPR debe mejorarse en temas de organización de la documentación, se indaga y no existe un control adecuado, quizás por falta de apoyo. Los datos obtenidos indican que el 68,8% no tiene una accesibilidad a toda la documentación y el 31,3% indica que sí, es importante mencionar que la empresa trabaja con carpetas compartidas y existe descontrol de permisos para acceder, inclusive se ha perdido información en algún momento importante para la empresa, pues no existe un responsable, de igual manera hay deficiencia en las políticas y procedimientos que actualmente existen, por lo que se debe trabajar en esta área y que sean de conocimiento general en caso de requerirse, muchas veces crean documentación y no la comparten, por lo que termina siendo archivada y genera desconocimiento tal vez de algún procedimiento que exista.

Se detalla a continuación la Figura 30 Procedimientos en EPR:

**Figura 30 Procedimientos en EPR**

¿Los colaboradores tiene disponibilidad a todos los procedimientos de manera organizada?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

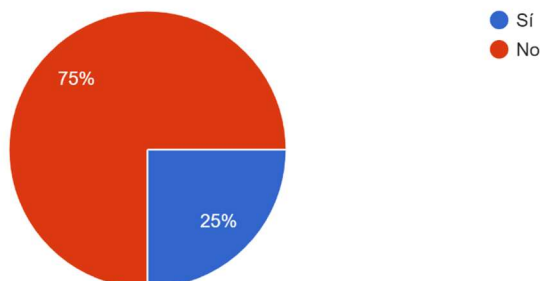
### **Aplicación Política Salud Seguridad**

El 75% de la población indica que no cuentan con este tipo de política, el restante 25% sí, este tema es necesario en todas las organizaciones, pues se controla y se muestra el nivel de exposición a peligros y riesgos de los trabajadores, el número de trabajadores expuestos o no y su participación en el sistema de gestión de seguridad, el 25% indica que conocen alguna política, se indaga y los colaboradores expresaron que alguna vez recibieron algo similar como un reporte de ejercicios para realizar, pero esta información se recibió hace años.

En la Figura 31 Política Salud y Seguridad, se detalla si la empresa cuenta con políticas que protejan al personal.

**Figura 31 Política Salud y Seguridad**

¿La empresa dispone de una política escrita sobre salud y seguridad?  
32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

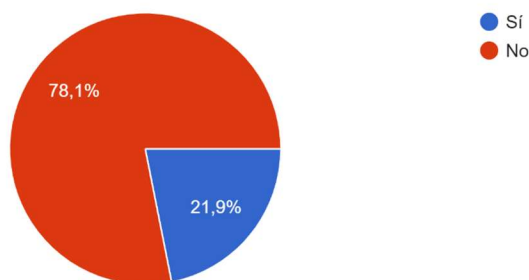
### **Aplicación Política Gestión Ambiental**

De acuerdo con los resultados, se nota que la empresa no cuenta con muchas políticas y tienen que trabajar para la actualización de temas necesarios a nivel empresa, el 78,1% indica que no cuentan con una política ambiental, el 21,9% indica que sí es necesario indicar que no hay documentación formal que todos los colaboradores conocen, la empresa se caracteriza por no hacer públicos muchos documentos.

A continuación, se muestra el gráfico según Figura 32 Política de Gestión Ambiental:

**Figura 32 Política de Gestión Ambiental**

¿Conoce de una política formal sobre gestión ambiental en la empresa?  
32 respuestas



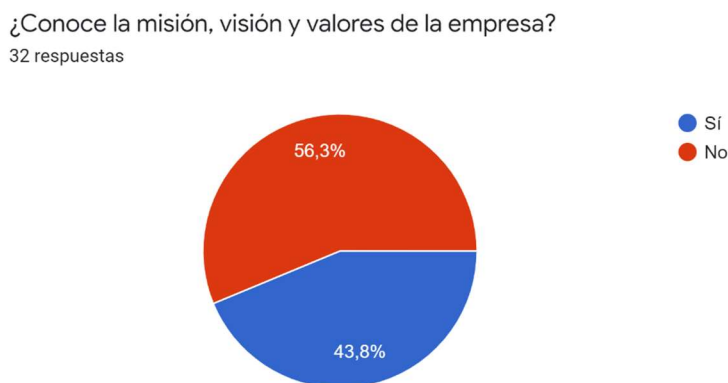
**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### Conocimiento General Misión- Visión

Este tema es de gran importancia, pues todos los colaboradores deben de conocer este término y familiarizarse con el rumbo de la empresa, los colaboradores de la EPR indican que el 56,3% no conocen estos términos de misión, visión, valores empresariales y solo el 43,8% tan solo alguna vez en su vida han leído esta información de la EPR.

Se muestra la Figura 33 Información relevante, con datos de misión y visión de la EPR.

**Figura 33 Información relevante**



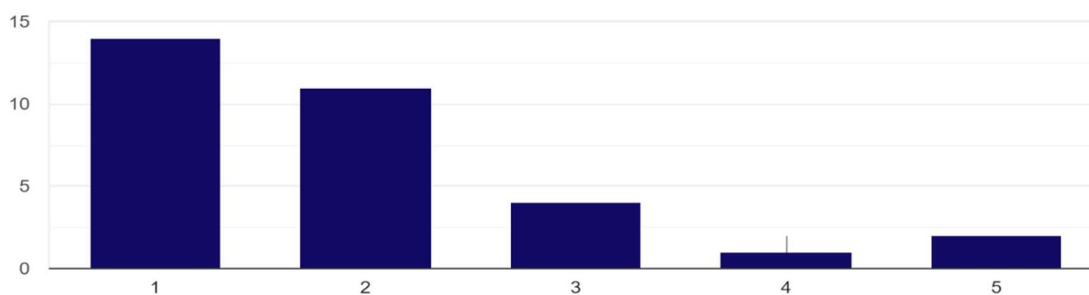
**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### Educación en Casa Matriz temas tales como: Capacitaciones, Charlas, Giras Educativas

La empresa no se caracteriza por preocuparse por temas medio ambiente, se inclina por otro tipo de capacitaciones de acuerdo con la gráfica se ponderan valores de 1 a pocas actividades y 5 muchas actividades, entonces el 14% indica que hay pocas actividades y el 0,5% indica que sí se capacitaron en estos temas.

¿En la empresa se realizan actividades del medio ambiente tales como capacitaciones, charlas, giras educativas?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### **Aplicación Política Responsable Servicios Públicos**

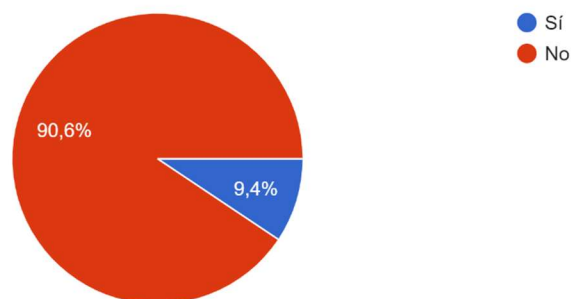
Un consumo razonable y la preocupación de la empresa en temas de un buen plan de uso responsable de estos servicios públicos indica que es un buen indicio para que la empresa se empiece a preocupar por temas del medio ambiente, el 90,6% no conoce la existencia de esta política y el 9,4% sí, la EPR debe preocuparse por practicar y enseñar a todos sus colaboradores que un buen uso de servicios esenciales puede ser beneficioso no solo en lo económicos, sino un gran respiro para el mundo.

En la Figura 34 Servicios Públicos se evidencia si la empresa mantiene seguimientos de temas tales como, control de servicios básicos.

**Figura 34 Servicios Públicos**

¿ En la actualidad, existe algún documento o política de guía para el uso correcto y responsable de servicios públicos (agua, energía), lo conoce?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### **Aplicación Política Disminución Papel**

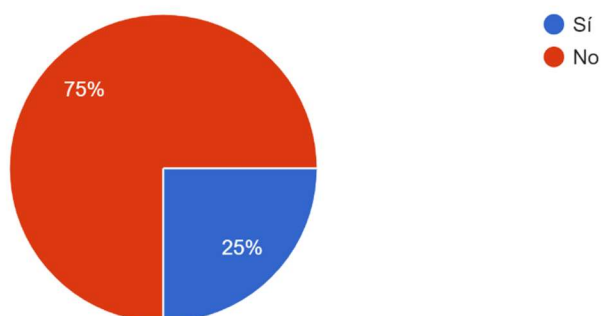
Es necesario llevar un control del uso excesivo de papel, pues el mundo experimenta la era digital el 75% no conoce de una política y tan solo el 25% sí conoce la política, en términos generales, se conoce que la empresa cuenta con personal antiguo que no se preocupa por cambiar hábitos de exceso de papel, de hecho, la empresa cuenta con bodegas donde se alberga cantidades enormes de este insumo que ayudaría bastante su control y sería un buen respiro para el mundo.

En la Figura 35 Reducción de Papel, se muestran los porcentajes donde se valoran temas sensibles de control de desperdicio o abundancia de uso de papel.

**Figura 35 Reducción de Papel**

¿La empresa cuenta con documento o política para disminuir el uso excesivo de papel (impresiones), lo conoce?

32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

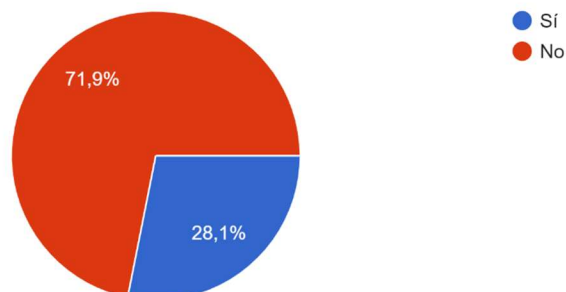
### **Aplicación programa Reciclaje**

Hace muchos años, contaron con una comisión de reciclaje, pero por falta de apoyo a sus miembros esta se desintegró, el 71,9% indica que no tienen un programa responsable, solo alguien pase recoge papel y no se sabe su tratamiento, así como muchos desechos electrónicos, se manejan cantidades de desechos de este tipo que no son bien controlados, el 28,1% cree que si se tiene bien definido este tema.

A continuación, una pequeña muestra del tema de reciclaje donde se aborda la importancia actual de este problema social, según la Figura 36 Reciclaje:

**Figura 36 Reciclaje**

¿ La empresa tiene definido un programa responsable de reciclaje. Lo conoce?  
32 respuestas



**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

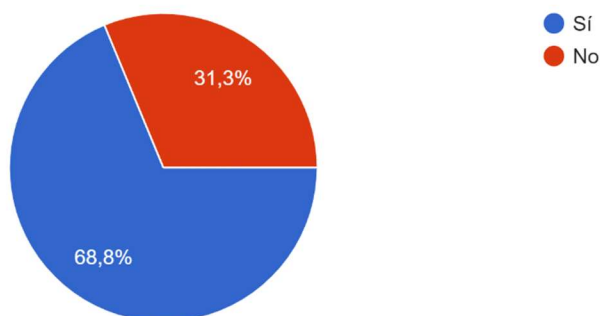
### **Apoyo empresarial en Casa Matriz- RSE**

Los colaboradores muestran que el 68,8% se sentirían a gusto apoyando este tipo de programas, de ahí, el otro 31,3% indica que no serían parte de este tipo de estrategias sociales, ambientales, laborales y la empresa debe trabajar para mitigar este número e incentivar su participación en la comunidad.

Se muestra que la Figura 37 Participación personal EPR, es de gran interés el tema de RSE, siendo una oportunidad de acercamiento y aprovechamiento para lograr su implementación.

**Figura 37 Participación personal EPR**

¿Le gustaría ser parte y apoyar programas sociales en su comunidad y empresa?  
32 respuestas



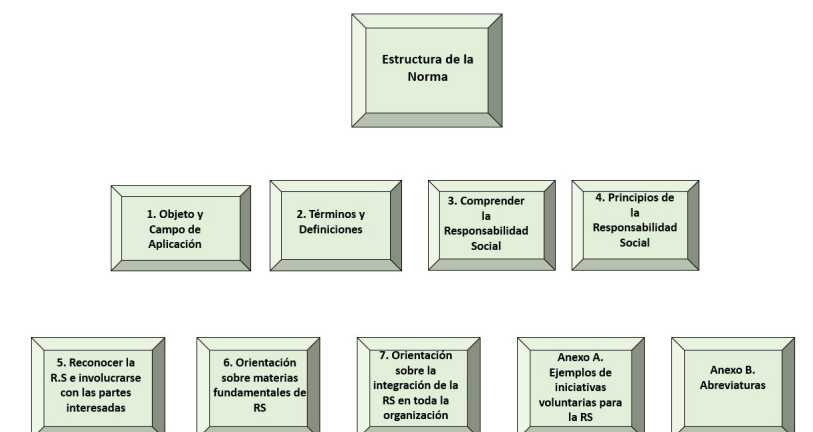
**Nota: Elaboración de Encuesta por Susan Rodríguez Noguera**

### **Aplicación de la Norma INTE/ISO 26000:2010 mediante herramienta “Evaluación Lista Chequeo”**

De acuerdo con la norma ISO 26000:2010, se procede con la elaboración de esta sección, tomando en cuenta los 7 principios de la responsabilidad social según el manual aportado por INTECO, es de gran importancia mencionar que por medio de esta guía su implementación ayudará a una aplicación basada en un plan estratégico de la norma ISO. Es importante conocer que es una guía voluntaria, no tiene requisitos es una norma no certificable de forma acreditada.

La norma consta de 9 apartados, cabe destacar que los tres primeros corresponden a la introducción, definiciones para comprender su aplicación, expectativas sociales, la estructura de la norma se detalla a continuación, en la Figura 38 Diseño de Norma ISO 26000:

**Figura 38 Diseño de Norma ISO 26000**



**Nota: Información obtenida apartados de la norma ISO 26000**

Se realiza una lista de chequeo que consta de 91 preguntas, por medio de esta lista se permite la realización para la validación del cumplimiento de la norma, las preguntas se deberán responder de la siguiente manera:

1. (Opción) Sí
2. (Opción) No

Durante la aplicación de la evaluación, se determinaría el escenario actual que posee la EPR, mostrando el nivel de cumplimiento en relación con la comunidad en la que opera y cuál es el nivel de impacto sobre el medio ambiente, por medio de la herramienta podrá detectar aspectos negativos para mejorar y dar seguimiento, esta guía comprende temas importantes que permitirán a la empresa cumplir y mejorar aspectos de índole social. Posteriormente, se obtendrá un porcentaje de cumplimiento durante su aplicación, ese puntaje permitirá dar énfasis a temas que son necesarios de valorar, que deben ser atendidos, pues la responsabilidad social como se estudia influye en muchos interesados, si la empresa mejora el % de cumplimiento se obtendrían más ventaja como mejora de productividad y ante la comunidad se presentara como una empresa comprometida.

Bajo este análisis de cumplimiento, se logrará conocer a detalle las áreas más impactadas y las que deben ser atendidas para lograr subir ese cumplimiento. Es importante mencionar que su aplicación deja al descubierto temas sensibles para la empresa que pueden arrojar a la Gerencia a la toma de decisiones.

Se diseña la herramienta que permita una evaluación de la situación de la empresa para verificar el cumplimiento de los términos de responsabilidad social, de manera que acerque a la organización a la contribución de desarrollo sostenible. Lo más importante a la hora de aplicar la lista es verificar las acciones de cumplimiento, con la finalidad de mejorar en cada área de la EPR que muestre más deficiencias, e ir acercándose al cumplimiento del aspecto evaluado.

Por lo que se efectúa la valoración actual, analizando las prácticas de la empresa y ponderando puntaje para conseguir un resultado acertado, la herramienta consta de un listado de preguntas que se realizan con base en los apartados de la guía: generalidades, reconocimiento de la responsabilidad social e involucramiento de las partes interesadas, orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social, gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, desarrollada como una herramienta útil que permite facilitar a la empresa la revisión a fondo de su desempeño actual en los diferentes áreas, gracias a esta aplicación se podrá evaluar el grado de desarrollo en responsabilidad social, el cuestionario se elabora con la colaboración de personal clave, construyendo las preguntas con el manual oficial INTE/ ISO 26000:2010, por último, se adecua la norma a la empresa según sus características propias.

### **Resultados De La Herramienta “Evaluación Lista Chequeo”**

Para la aplicación de la lista se aborda en cada capítulo temas de importancia y necesarios para comprender la herramienta, por medio de su explicación se pretende que su contenido sea atractivo y de fácil comprensión a la hora de su aplicación.

#### **1.1 Generalidades**

En este apartado se conoce la importancia de la aplicación de responsabilidad social, por medio de conceptos y definiciones claves para su comprensión, la idea es fomentar y entender los puntos relevantes e introducirla, permitiendo sobre todo una orientación en temas de interés: sociales, ambientales, culturales.

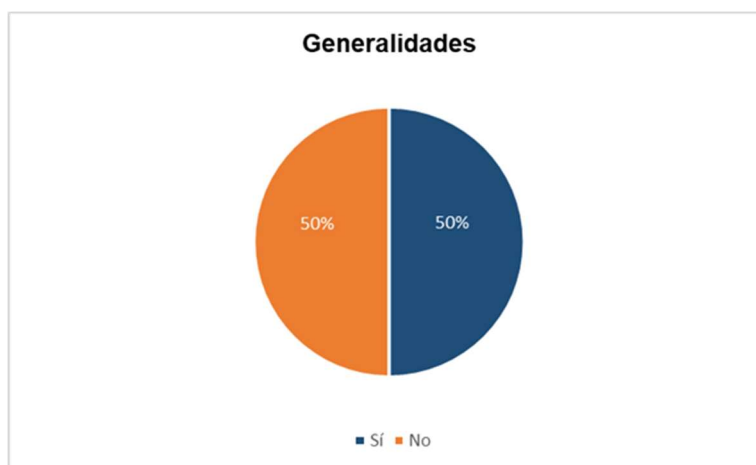
#### **Interpretación**

En este momento se detecta que la empresa debe realizar seguimientos, un control más detallado de sus políticas, con el fin de mejorar y tratar de mantener los 7 principios que se desarrollan en la norma, pues proporcionaría una orientación clave que contribuiría con la responsabilidad social,

además de buscar responsables que realmente den el seguimiento para su aplicación, se detecta que a pesar de los esfuerzos por ordenar documentación clave para la empresa, existen, en muchas ocasiones, procedimientos, guías de trabajo que no son comunicadas, uno de los principales problemas que se detectan según la recolección de información a los colaboradores es que la empresa no es muy comunicativa siendo un problema en gran medida, los colaboradores deberían de conocer hacia dónde va la compañía, cuáles son las metas establecidas, en la mayoría de los casos se presenta desinformación departamental, simplemente se realizan entregas de tareas, pero no se es partícipe de proyectos. Se deja claro que la EPR debería de rendir cuentas a las partes interesadas: gobiernos locales, comunidad, medio ambiente, de esa manera, se mostrará la transparencia en su actuar, se obtiene un % del Sí del 50% y el % No es del 50%, dejando en balance el tema expuesto.

En la Figura 39 Generalidades, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 39 Generalidades**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## **1.2 Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas**

Se evalúa las partes interesadas, cabe mencionar que conocer cada una de ellas permitirá a la empresa su integración, además de guiar a la empresa hacia el éxito, de ahí la importancia también de sus relaciones y una comunicación fluida entre ellos, la empresa debería conocer que asuntos deben ser tratados e influyentes, pues cada parte interesada genera un impacto dentro de la organización, de ahí la importancia que tiene la interacción y saber que aspectos positivos y negativos o impacto podría ocasionar en caso de toma de decisiones.

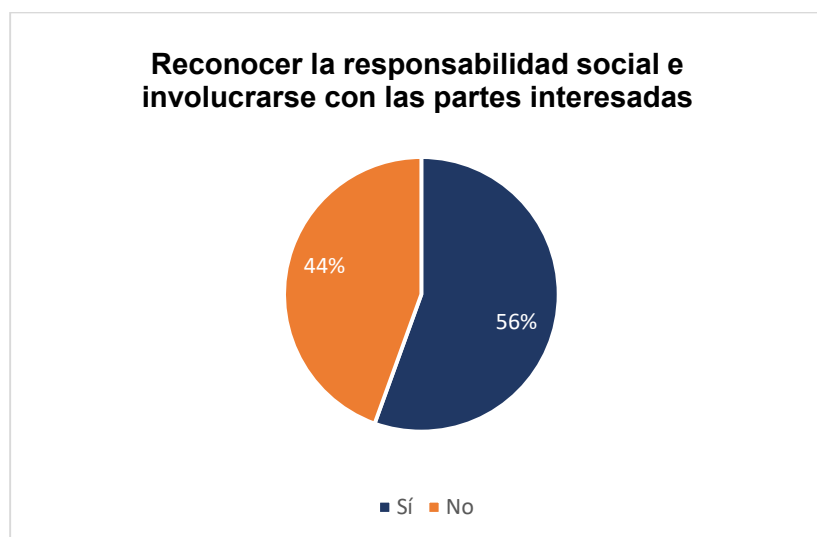
## Interpretación

Se debe reconocer que la empresa cuenta con trayectoria de años funcionando dentro del mercado costarricense y regional, es una empresa establecida y robusta, la empresa conoce las partes interesadas, se menciona que una de las partes interesadas es la comunidad y el medio ambiente, se sabe que en todo proyecto hay afectaciones, en este caso EPR no ha sido la excepción, pues sí ha tenido afectación con el medio ambiente y aunque se responsabiliza e intente minimizarla siempre ocurre por ser un proyecto donde se realiza (corta de árboles, afectación por desgaste de tierras, erosión por paso de vehículos, daños a la vegetación, entre otros), entonces, aunque tengan pleno conocimiento de las partes interesadas no quiere decir que cumple al 100%, siempre la empresa dará como prioridad sus intereses, pudiendo afectar a cualquiera de las partes interesadas, por eso el valor que tiene que exista el seguimiento y una detección de lo ocurrido, al implementar la norma se abre una brecha en el tema de los interesados para dar el énfasis necesario a ellos y sería positivo que se entregue un informe donde se detallen afectaciones, en caso de existir y como dar solución. Además existen tres relaciones que la empresa debería de entender:

- a) Entre la EPR y la sociedad: su impacto ambiental a través de sus acciones y actividades, la EPR debe enfocarse en minimizar los impactos a través de actividades responsables.
- b) Entre la EPR y las partes interesadas: Conocer a fondo el núcleo de partes interesadas y entender que la toma de decisiones de la empresa podría afectar alguna parte interesada por ello debe existir un equilibrio.
- c) Entre las partes interesadas y la sociedad: Globalmente como la comunidad, individualizar como se mencionó que generalmente la EPR tiene fijado sus intereses para su negocio y las partes interesadas sus intereses particulares. Se obtiene un % del Sí de 56% y el % que indica No es del 44%, afirmando lo antes explicado.

En la Figura 40 Partes Interesadas, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 40 Partes Interesadas**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

### **1.3 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social**

Se muestran los pilares más importantes y necesarios de conocer a la hora de aplicar y concientizar sobre la responsabilidad social, en cada una de las materias fundamentales que se muestran la empresa debería de analizar y tratar de entender las materias que se desarrollan en este punto: aspectos económicos, temas de seguridad y salud, cadena de valor de la empresa, equilibrio e igualdad de acuerdo con los derechos humanos, comunicación y conocimiento de las partes interesadas, además se trata de abordar las materias fundamentales

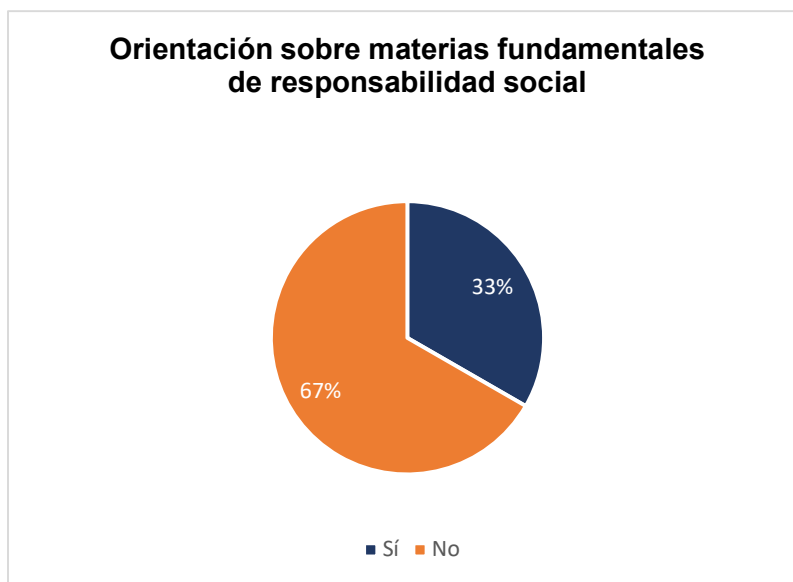
#### **Interpretación**

El trabajo en equipo es uno de los pilares más importantes dentro de cualquier organización, se ha detectado que la empresa tiene varias deficiencias y puede mejorar para evitar fallos en operaciones, tales como mejorar las practicas laborales, el trabajo en equipo, mejorar motivacion al personal, buscar que los grupos concilien en caso de ser necesario, valorar al personal antiguo y animar a los más nuevos, fomentar la igualdad en todos los aspectos.

Se tiene conocimiento de las materias fundamentales (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) y es difícil darle la atención qu requiere a todas, por eso se recomienda trabajar en etapas para enfocar en temas y corregir. Al final de esta aplicación de la lista, el trabajo en equipo puede mejorar en gran medida las materias

fundamentales, pudiendo abordar cada asunto relevante o menos importante. Se obtiene un % del Sí de 33% y el % que indica No es del 67%, afirmando lo antes mencionado, pues existe desconocimiento sobre las materias fundamentales.

**Figura 41 Orientación 7 materias fundamentales**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## 1.4 Gobernanza

Alta dirección y su manera de actuar con los interesados y la toma de decisiones para guiar a la empresa al éxito, todas las organizaciones tienen un tipo de sistema para gobernar diferente y se adecua a su forma de gobierno, según su tamaño y el tipo de actividad que desarrolla, sin embargo, si la EPR se responsabiliza por el impacto que tienen sus decisiones y actividades sería más fácil la integración, es un tema de capacitar al personal entero de establecer acciones que persigan la responsabilidad social, así sería más fácil la aplicación de la norma.

### Interpretación

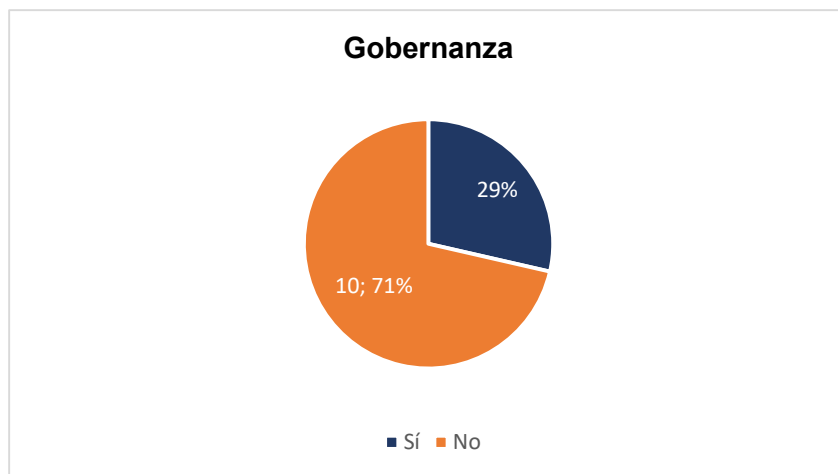
Es necesario que la alta dirección se comprometa a apoyar y participar, se integre en temas de interés, delegar y apoyarse también en profesionales eficientes y comprometidos, se preocupen por promover ante los colaboradores el tema e implementación dentro de la EPR: Amoldando dentro de la organización el comportamiento ético, buenas costumbres, la responsabilidad y la transparencia en su actuar, la imagen de la empresa así como credibilidad para más clientes, razón por la cual la implementación de la norma traerá consigo aspectos positivos, se debería de

incentivar a los colaboradores con presentación de índices de mejora si se unen a causas sociales, además de que las personas tienden a distraerse de la rutina si son activas y participan, si la EPR se organiza lograría la mejora en los procesos relacionados en responsabilidad social. Como punto importante es necesario que los líderes se integren y sean apoyo, los dirigentes son conscientes de que debe haber un cambio para mejorar el tema.

Una de las maneras más creativas para su implementación desde los altos mandos es observar las situaciones desde diferentes puntos de vista, mantener el buen trato, saludar todos los días, colocar la basura en su lugar, realizar fichas para concientizar del tema ahorro electrónico, ahorro energético y de suministro agua potable, entre otros, actualmente se ha nota que la empresa se encuentra un poco dividida y no se relacionan más que laboralmente se ha perdido la cordialidad, generando desapego. Se obtiene un % del Sí de 29% y el % que indica No es del 10,71%, afirmando lo antes mencionado pues existe desconocimiento sobre las materias fundamentales.

En la Figura 42 Gobernanza, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 42 Gobernanza**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## 1.5 Derechos Humanos

Esta norma insta a la identificación de los grupos vulnerables dentro de la organización, la norma insta a preocuparse por detectar, conocer y evadir grupos de complicidad, evitar abusos de una persona hacia otra, evitar el beneficio por el abuso, cualquier tipo de discriminación (racial, hacia la mujer), hace hincapié a no violentar ningún derecho universal, las empresas deben apoyarse a la jurisdicción o leyes laborales y cumplirlas a totalidad independientemente si el estado es incapaz

de cumplir. La empresa debe promover la seguridad corporativa, seguridad social, seguridad laboral, protección al trabajador.

### **Interpretación**

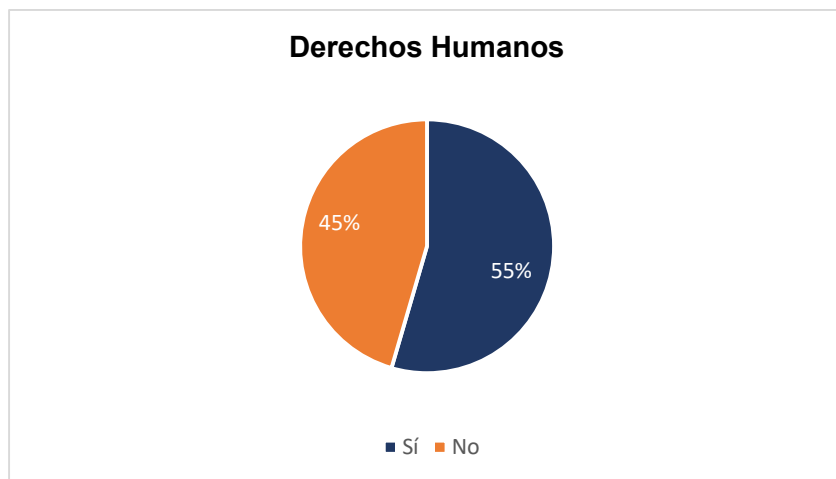
La EPR debe preocuparse por la elaboración de informes, políticas y darlas a conocer en temas de control y evaluación por los derechos humanos, trabajar en programas de inclusión de personas vulnerables, pues en la actualidad no existe, siendo un tema muy abordado por empresas, apoyo a comunidades ayudando a los más desprotegidos, trabajar en temas de gobierno corporativo.

Se detecta que el mayor inconveniente es la desinformación en el tema, pues, aunque se apeguen a las leyes locales, podrían verse afectadas los interesados quizás indirectamente por la EPR, la empresa podría trabajar y realizar actividades que conduzcan a la educación de tema de derechos humanos.

Se podría mejorar con una comunicación más cercana con los interesados, promover educación en temas de derechos humanos y acompañamiento en dudas del tema pues la empresa cuenta con departamento legal, realizar la apertura y promover acercamiento. Se obtiene un % del Sí de 55% y el % que indica No es del 45%, indicando que hay más apoyo del tema, por ello trata en temas de desinformación para acercar positivamente ese 45%.

En la Figura 43 Derechos Humanos, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 43 Derechos Humanos**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## 1.6 Prácticas Laborales

Este tema se relaciona con derechos de los trabajadores, los colaboradores deberían ganar un salario digno y no forzoso ni trabajo con esclavitud, se promueve el trabajo condiciones laborales justas y favorables, además se enfatiza que las organizaciones trabajan cumpliendo la leyes y normas de códigos laborales.

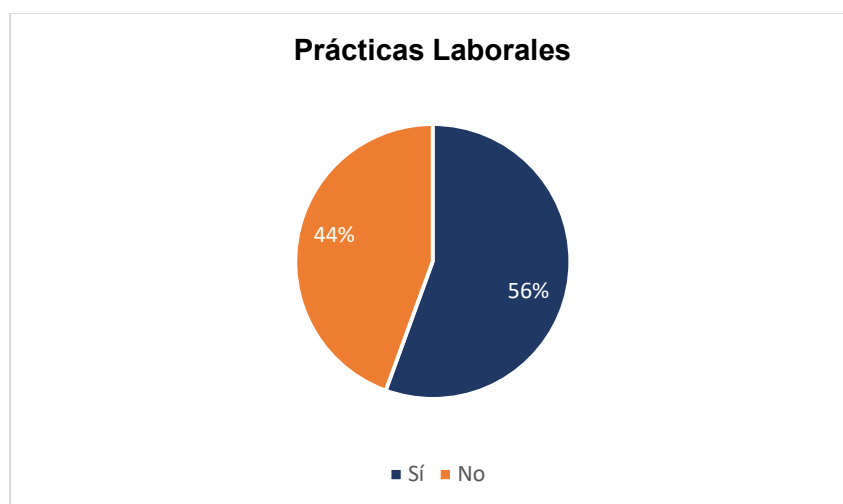
### Interpretación

La empresa debería establecer políticas para que la empresa fomente el bienestar de los colaboradores, es importante mencionar que la EPR no cuenta con ningún tipo de asociación o grupos sindicales, la EPR apoyándose en el ODS 8 se acompaña y respalda de asegurar una remuneración salarial digna, igualdad de oportunidades entre géneros. Aportar y generar un trabajo digno, es importante que la empresa focalice y que exista equilibrio entre la vida familiar y laboral, revisiones de las estaciones de trabajo, que se realicen reconocimientos este punto quiere decir que sean actitudes positivas hacia el empleado, pues motiva, la empresa debe trabajar en temas de comunicación con los colaboradores para conocer y detectar actitudes que podrían indicar descontento.

Se obtiene un % del Sí de 56% y el % que indica No es del 44%, indicando que aunque tienen un resultado alto en cumplimiento, deben mejorar para cumplir totalmente.

En la Figura 44 Prácticas Laborales, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 44 Prácticas Laborales**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susán Rodríguez Noguera**

## **1.7 Medio Ambiente**

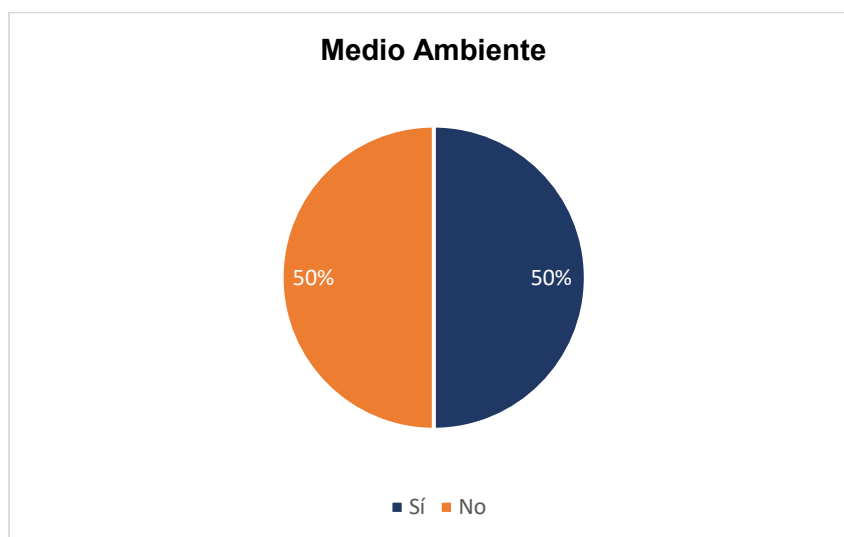
Se trata de mejora continua en temas de medio ambiente, por medio de la reducción de contaminantes, reducción de emisiones que generen daños al ambiente: aire, suelo, agua, se enfatiza dentro de las organizaciones educar, concientizar y generar buenas costumbres de actuar en temas como: reducción de desechos por medio de reciclaje, concientización para el ahorro de energía y agua. Lo que la empresa realice y la toma de decisiones genera un impacto en el medio ambiente, pudiendo afectar enormemente la comunidad.

### **Interpretación**

Para la etapa actual de mantenimiento de la línea, el ensamble de torres, cambio de partes, mantenimiento, pintura genera impacto para la comunidad como: cambios en la composición del hábitat debido a los trabajos, colocación infraestructura por lo que se corta y se trabaja en propiedades naturales, ingreso de vehículos existiendo afectación directa a medio ambiente. La EPR por ser un proyecto ha tenido su impacto, sin embargo se trabaja para reducir la afectación, es por eso que se estudian los objetivos de Desarrollo Sostenibles y se propone trabajar con los ODS 13, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, el ODS 15 Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica. La empresa debe seguir trabajando e impulsar planes de gestión ambiental que se centren en generar acciones que permitan controlar, minimizar, subsanar y prevenir cualquier impacto perjudicial. A pesar de que existen mejoras, los resultados obtenidos arrojan que se obtiene un % del Sí de 50% y el % que indica No es del 50%, indicando que existe un nivel de cumplimiento y no cumplimiento igualitario, sin embargo, se debe mejorar ese resultado del no y convertirlo en un 100 para el SI.

En la Figura 45 Medio Ambiente, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

Figura 45 Medio Ambiente



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

### 1.8 Prácticas justas de operación

En este apartado se evalúa aspectos tales como las prácticas éticas de operación tomando en cuenta su entorno y grupos de interés: otras organizaciones, socios, proveedores, clientes, otros, valorando sobre todo tema de anticorrupción referido principalmente a no aceptar sobornos de ningún tipo, competencia justa y un comportamiento social responsable ante la comunidad.

#### Interpretación

La empresa puede mejorar y dar énfasis a prácticas tales como creación de políticas que apoyen los temas asociados como evitar sobornos, corrupción, implementar capacitaciones del tema, aunque la empresa pone a disposición el correo para informar a RRHH, no existe una comunicación fluida, ni la confianza para hacerlo porque muchas veces de escalarlo no se avanza y simplemente se archiva la información. La EPR debe generar esfuerzos desde la alta gerencia para detectar puntos que pueden informar y alarmar si están sucediendo temas de preocupación, realizar algún sistema de seguimiento y creación de quejas para darles el trato correcto. Como resultado se obtiene un % del Sí de 25% y el % que indica No es del 75%, indicando que el cumplimiento es bajo y se debe mejorar, dar énfasis en cumplir el objetivo y cumplir con responsablemente y hacer cumplir leyes, generar políticas de buenas prácticas que incluyen temas de: contrataciones, igualdas, corrupcion.

En la Figura 46 Prácticas Justas de Operación, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 46 Prácticas Justas de Operación**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## 1.9 Consumidores

Principalmente, se valora protección a la salud y a la seguridad de consumidores, todo lo que conlleva su diseño y aprobación en caso de ser fabricantes de productos, se hace mención además de la reducción y minimizar los desperdicios de desecho, apuntar a programas de reciclaje y su correcto tratamiento, sobre todo velar por un buen actuar ante el medio ambiente y la comunidad.

La importancia de fidelizar clientes o consumidores y del esfuerzo de la empresa para captar negocios, pues se sabe que una empresa que no tenga consumidores no existiría de ahí la importancia de mantenerlos mejorando la imagen, entregando calidad, siendo socialmente responsable como un plus ante otras del sector.

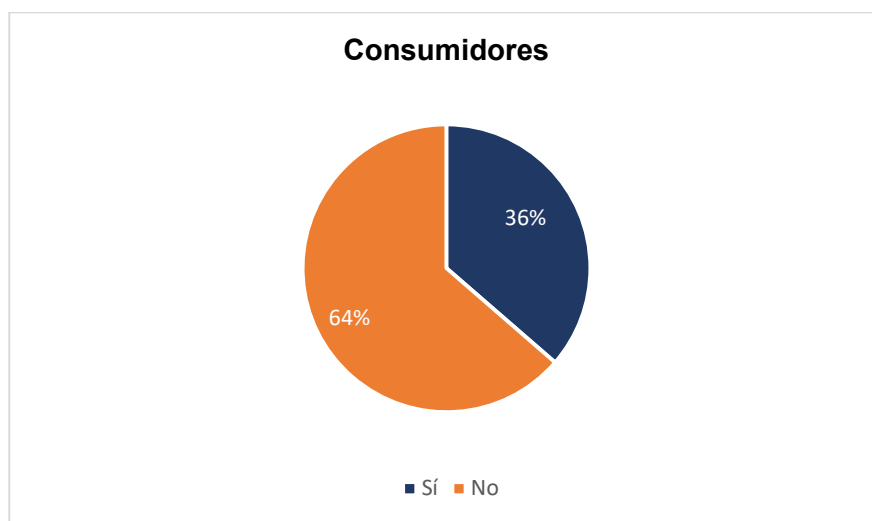
## Interpretación

La empresa requiere con necesidad uso de procedimientos para la resolución de controversias y conflictos y de compensación, mucha de la información acerca del servicio de transmisión como: sus impactos y peligros de la línea, apoyo de capacitaciones para abordar temas de servicio, alianza con organización para complementar y apoyar en el tema con empresas del sector eléctrico, como

es una empresa que únicamente prestar el servicio de alquiler comparte en el país relaciones con el ICE, CNFL, la EPR en este momento deja de lado la preocupación por temas comerciales y campañas sociales. Es importante mencionar que sí ofrece un sistema robusto, sin embargo, no se preocupa por medir la satisfacción de los clientes, pues son fijos y requieren de la línea. Se obtiene el resultado de % del Sí de 36% y el % que indica No es del 64%, siendo necesario que la EPR se comporte comprometida con el medio ambiente y la comunidad, los consumidores prefieren una empresa responsable, comprometida, transparente, en el tema económico recibe apoyo de BID para temas de infraestructura y sí cuenta con una imagen idónea lo convertiría en una empresa fácil de apoyar.

En la Figura 47 Consumidores, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 47 Consumidores**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susán Rodríguez Noguera**

### **1.10 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

Temas para la mejora y preocupación como la creación de empleo dando énfasis a contrataciones locales de la comunidad, invertir en ella, apoyo a la educación y a los más necesitados, en este capítulo se hace referencia a preservar recursos naturales, todo guía o líder de una empresa debe ser responsable de las decisiones que tome para tener control debido y una buena coordinación minimizando daños a la comunidad en general e identificando que problemas se presentan en la comunidad, para que una comunidad crezca es necesario el apoyo de las empresa, la educación y la cultura son el corazón de la sociedad.

## Interpretación

En temas de apoyo a la comunidad, es importante mencionar que hace algún tiempo la empresa generaba comunicación masiva en las comunidades, entregaban brochures con información relacionada a la línea de transmisión, cuidados, peligros, temas informativos, sin embargo, para temas de apoyo como donaciones la empresa no tiene autorización de realizarlas, en ocasiones los equipos electrónicos se han querido entregar a escuelas o colegios de la zona, que servirían de gran apoyo a estudiantes necesitados y optan por desecharlos siendo aún funcionales pues no existen políticas que lo permitan, también se detecta que han realizado entrega de regalos a niños de escasos recursos pero no por iniciativa de los dirigentes, sino porque algún grupo de colaboradores se unen para realizarlo, entonces es necesario exponer a los directivos y cambiar la mentalidad para dar un aprovechamiento a grupos vulnerables, que participe en el desarrollo de la comunidad, que se una con asociaciones locales para entregar a las comunidades una contribución en su desarrollo. Según el gráfico, el 75% indica que no es muy participativa la empresa en temas sociales y solo el 25% indica que sí lo realizan, en resumen, sus debilidades son el poco contacto con temas de interés en las comunidades.

En la Figura 48 Participación Activa y desarrollo de la comunidad, se obtienen los resultados obtenidos del capítulo desarrollado.

**Figura 48 Participación Activa y desarrollo de la comunidad**



**Nota: Elaboración de gráfica por Susan Rodríguez Noguera**

## Brecha de Cumplimiento General

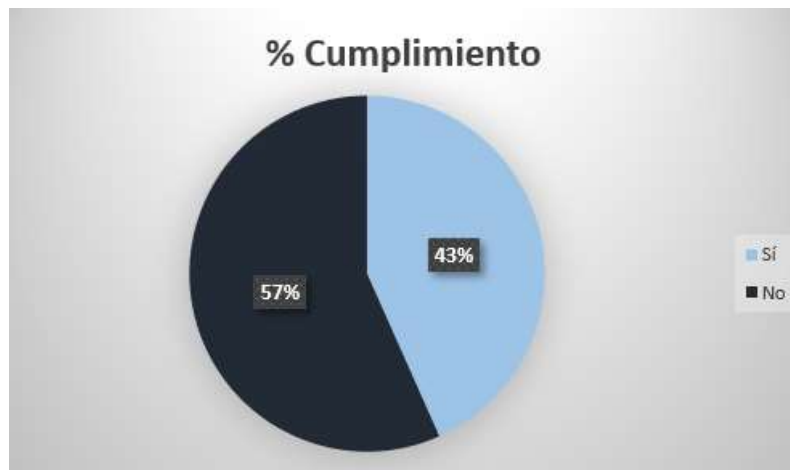
La aplicación de la norma y sus resultados pueden ser verificados en la sección “Apéndice 2”.

Según los valores obtenidos durante la aplicación, se deduce que el 57% de aspectos relacionados a la normativa ISO/26000 con ponderación 1 (No se aplican) razón por la cual es necesario enfocarse en las áreas que presentan deficiencias para reducir las y aumentar el porcentaje de cumplimiento, algunas limitantes que se detectaron en la EPR y que no ayudan en el proceso de cumplimiento son el desconocimiento del tema, no existe apoyo de todos los departamentos, la Gerencia no se ha preocupado por iniciar y apoyar, existe una realidad que deben mejorar ciertos aspectos pero no lo han realizado por tratar otros temas, quizás burocracia, no hay una persona asignada que contribuya con temas sociales y de seguimiento real, no hay una identificación de procesos por desarrollar ni conocimientos a fondo del programa. Por lo tanto, la empresa debería enfocarse en la mejora continua para tratar aspectos negativos para minimizar la brecha de cumplimiento y acercarla a un cumplimiento total.

Ahora bien, si la empresa cumple y mejora el % de cumplimiento podría beneficiarse en muchos ámbitos internos y externos tales como, generar valor agregado aumentando su imagen y posicionándola como una empresa que se preocupa por el bienestar de su entorno, se fomenta la cultura organizacional, se mejora la comunicación y el clima organizacional, si la empresa se preocupa por no desperdiciar recursos aumenta sus ganancias, mejora la comunicación entre los grupos de interés, minimiza impactos ambientales. Su introducción y aplicación de la norma trae consigo más ventajas que desventajas, siempre que la empresa obtenga de esos puntos favorables una cultura permanente su cultura social puede llegar a permanecer durante mucho tiempo, de ahí la importancia que tiene intentarlo y lograr que la empresa se beneficie con mejorar continuamente y adquiera experiencia necesarias en materias fundamentales 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, por otra parte es necesario que la empresa se involucre con los grupos de interés, para establecer alianzas que beneficien socialmente la comunidad.

En la Figura 49 Porcentaje de Cumplimiento Norma ISO 26000, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación de la norma.

**Figura 49 Porcentaje de Cumplimiento Norma ISO 26000**



**Nota:** Gráfico circular, elaborado por Susan Rodríguez Noguera

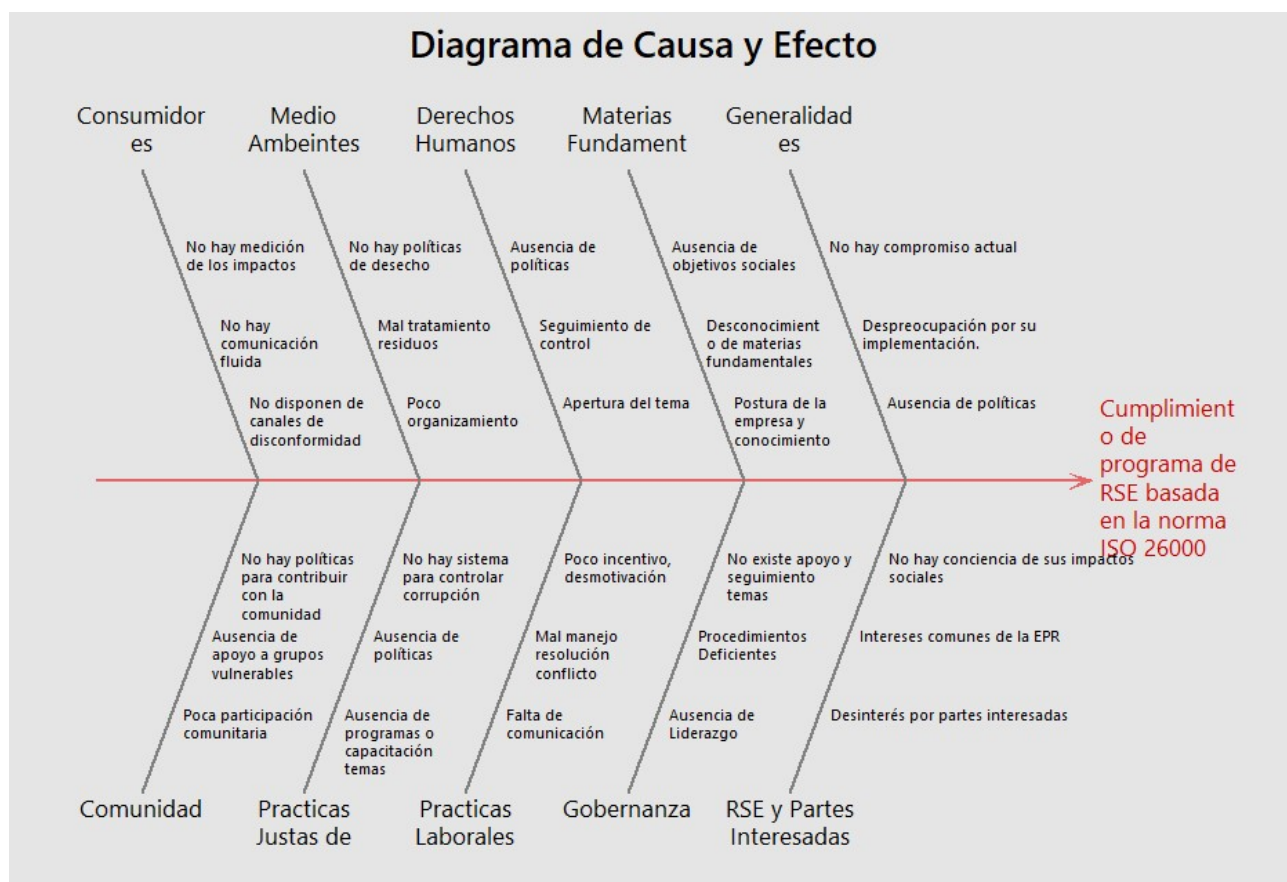
## Análisis de las Causas

### Diagrama Ishikawa y su análisis

A continuación, se presenta la creación de la herramienta Ishikawa o espina de pescado, en cada una de las espinas se realiza la recopilación de los capítulos o principios analizados y en cada una se realiza la agrupación de las causas del por qué no se logra el cumplimiento total, para el final se obtiene en la caja color naranja el problema principal: “Cumplimiento de programa de RSE basada en la norma 26000”.

En la Figura 50 Diagrama de Ishikawa se presenta el análisis que muestran las causas de no cumplimiento.

Figura 50 Diagrama de Ishikawa



**Nota: Diagrama Ishikawa, elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Se presenta una explicación con el análisis de cada una de las espinas, cada espina corresponde a causas de No cumplimiento: “Generalidades” se nota que existe poco conocimiento del tema y no

existen políticas conocidas por los colaboradores, mucho menos los temas son tratados internamente; se continúa con “Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas”, queda claro que no existe comunicación fluida entre la empresa y las partes interesadas, se deberían de presentar informes de cumplimiento tomando en cuenta a los interesados, generalmente, se priorizan los interés de la empresa dejando de lado al resto de los interesados, para el ítem de “Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social” se indica que no existe conciencia del impacto social, no existen procedimientos o políticas que definan objetivos sociales, ni un apoyo sustancial por parte de los dirigentes, se sigue con la “Gobernanza” que acerca a problemas de liderazgo, muchas veces se delegan actividades que no son atendidas y quedan en el olvido por eso el apoyo entre áreas y jefaturas es necesario para que existe fluidez de los trabajos y se finalicen temas requeridos, acompañarse de otros profesionales será de gran ayuda para alivianar las tareas y dar por concluido temas, actualmente se detecta que la empresa no cuenta con información ordenada ni políticas que guíen las áreas, en el tema de “Derechos Humanos” es necesario que las empresas cumplan con la legislación totalmente y que se aplique dentro de sus operaciones, desarrollar temas necesarios y detectar anomalías darán la apertura necesaria para que solucionen, es necesario que se generen controles de temas y que generen enfoques dinámicos apoyándose con los colaboradores, en temas de “Prácticas Laborales” y políticas de derechos humanos conocidas, ahora bien un tema necesario para la continuidad sana del negocio son las “Prácticas Laborales”, aunque la empresa realice esfuerzos por mejorar para mejorar cumplimiento se debe trabajar en la comunicación, conflictos, políticas, desmotivación y lograr un balance laboral. Para la causa de “Medio Ambiente” se debe trabajar en perseguir la sostenibilidad y preservar el medio ambiente enfocarse en trabajar y mejorar políticas, temas de reciclaje, reutilización, ser responsables y generar cultura, la causa de “Prácticas justas de operación” tratar los temas de capacitación, seguimientos y minimizar abusos en estas prácticas: tales como corrupción, por eso llevar controles resulta idóneo, se detecta que en “Consumidores” se debe dar seguimiento con creación de procedimientos pues la empresa no cumple en varias causas, generar estrategias basadas en satisfacción del cliente, mejorar servicios de atención al cliente, protección y privacidad de datos, seguimos con “Participación activa y desarrollo de la comunidad” mejorar sobre todo políticas que contribuyan al desarrollo de la comunidad en temas de educación, cultura, apertura de empleo, tecnología apoyar esas áreas vulnerables que han sido muy marcadas durante la elaboración de este trabajo.

## CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Una vez preparado el análisis de la situación actual de la empresa, se procede con la elaboración de las conclusiones, las cuales se han podido recopilar mediante el análisis de los datos obtenidos gracias a la utilización de las herramientas de ingeniería industrial detalladas en el capítulo II. A continuación, se detallan las conclusiones más importantes:

Por medio de la comunicación fluida entre Gerentes, Colaboradores y Jefaturas de áreas, participantes claves para la recopilación de información, se muestran los resultados obtenidos por la implementación de las principales herramientas aplicadas en la investigación: Encuesta al personal, realización de identificación de las variables claves y puntos crítico (FODA , Matriz EFI y EFE), se trabaja en la lista de chequeo que es realizada con la finalidad de mostrar cuáles temas deben ser enfocados y tratados con mayor urgencia, gracias a esta aplicación, se concluye que se deben abordar temas sociales dentro de la empresa, tales como la afectación que existe con la comunidad y el medio ambiente por mantenimientos a las torres eléctricas, los colaboradores y su situación organizacional, la comunicación entre áreas y ausencia de políticas y procedimientos, problemas asociados al mal manejo y tratamiento de los desechos, entre otros, razón por la cual se muestra a la Gerencia que la aplicación de la norma traerá consigo más oportunidad que permitirán mejorar la imagen de la empresa y lograr una comunicación fluida entre las partes interesadas.

Se concluye que no existe concordancia y realidad de la misión de la empresa, dado que se menciona lo siguiente “Contribuir a la consolidación del Mercado Eléctrico Regional, dentro del marco de la integración de América Central, mediante el desarrollo y la gestión de sus activos con eficiencia y confiabilidad, en armonía con el medio ambiente y bajo criterios de seguridad, calidad y responsabilidad social” y con los datos mostrados en el capítulo V, la empresa No cuenta con un plan de responsabilidad social, ni un seguimiento de sus operaciones en temas de valor para control de afectación con los interesados y la comunidad. Es necesario destacar que por medio de aspectos operativos de la empresa y su funcionamiento los ODS ideales para colaborar con el entorno y la comunidad son el enfoque a: Derechos humanos, Energía Renovable, Clima Organizacional, Contratación Responsable, Agua, Clima y Biodiversidad, Energía, Estrategia Climática, Transparencia.

La norma ISO 26000:2010 se apoya en la legislación nacional MTSS, las regulaciones de las municipalidades, es importante mencionar que para su comprensión la norma ISO 26000 se apoya en instrumentos internacionales, como fuentes reconocidas, tales como ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, etc.

Mediante la aplicación de la herramienta Evaluación de Lista de chequeo, se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 43%, el restante porcentaje corresponde al 57% brecha del no cumplimiento de la evaluación, por lo que se evidencia y se registra con estos valores que existen oportunidades de mejora para implementar dentro de la empresa la guía de responsabilidad social.

La empresa no cuenta con mecanismos de control que permitan enfocar el avance para obtener resultados positivos dentro de la empresa, siendo de gran ayuda presentarlos para realizar las mediciones de los avances y mostrar el nivel de desarrollo de la norma.

## Recomendaciones

Durante la evaluación de este proyecto se ha determinado que sería provechoso que la empresa enfoque sus atenciones en aplicar la filosofía basada en el desarrollo del bienestar y atención a temas socio ambientales y humanos, si se logra una armonía entre las partes interesadas se aproximaría un auge de crecimiento empresarial.

En primera instancia, se recomienda a la empresa, la creación o la adecuación de procedimientos, políticas, que permitirán el refuerzo de temas de áreas vulnerables que han sido estudiadas en este documento, teniendo en cuenta que todos los interesados en el proceso deberían de conocer información que sea relevante según sea necesario y que sean de conocimiento total según su aplicación, pues no basta con crear documentos y no hacerlos de conocimiento, pues son herramientas que pueden facilitar las operaciones de la compañía, por ejemplo, se menciona en el estudio realizado a los colaboradores de la EPR, datos obtenidos en la encuesta: “el 75% de la población indica que no cuentan con este tipo de política de Salud y Seguridad”. Por lo que se recomienda tratar el tema mencionado.

Segundo, para una correcta aplicación de la norma sería importante aumentar el área educativa en temas de responsabilidad social, al ser un tema muy rico en información se debería de fomentar e incentivar a los colaboradores al trabajo en equipo desarrollando temas sociales para que realicen programas de capacitación periódicas e involucramiento social, en las encuestas que se aplicaron hay deficiencia en estas áreas razón por la cuál es conveniente reforzar, en conjunto con RRHH, calendarizar charlas de apoyo en general que trate temas de interés.

Se recomienda trabajar con temas de documentación, pues la empresa no tiene una accesibilidad a toda la documentación, así como por ejemplo: que la Gerencia coordine con un encargado de área documentación y revise que la documentación se encuentre accesible para todos los colaboradores, controlar que procedimientos hacen falta, que se califiquen por severidad y que cercioren que sea compartidos, el desconocimiento es, sin duda, uno de los principales defectos que poseen los colaboradores, tema que debe ser tratado a la mayor brevedad.

Se recomienda la creación de un plan integral de gestión de residuos, que controle temas de interés tales como contaminación electrónica y desechos para reciclar (papel, cartón), pues es de carácter urgente conocer el tratamiento actual que se les da, identificar desafíos para tratar correctamente e implementar según sea necesario. Para la elaboración de este plan de residuos se fundamentará su

desarrollo con el Decreto 39472-S artículo 40 y 15, así como el Decreto 37567-S del MINAET-H, artículos 23 y 24.

Se sugiere la creación de plan de reducción y ahorro energético, que concientice a los colaboradores y a la alta Gerencia sobre temas de aprovechamiento de encendido y apagado de la iluminación por zonas o áreas requeridas y en tiempos determinados, mantener la luz apagada durante el día en zonas cercanas a ventanas, incentivar a la cultura de mantener apagado todos los equipo eléctricos que no esté en uso, minimizar la iluminación en zonas de tránsito constante dentro de la empresa como pasillos, mantener luces de baños apagadas. La finalidad de este plan es bajar el consumo energético y mejorar a las buenas prácticas internas de la empresa. Es importante mencionar que para la elaboración de los planes descritos se requiere la participación de los miembros de la empresa.

Se recomienda la creación de un plan de mitigación de riesgos que permita su uso para la identificación de los impactos identificados y que deben ser valorados para mitigar, de acuerdo con este plan se categorizará por severidad, permitiendo la atención y prevención de actividades que generan un impacto fuerte en la sociedad y que impiden que cumpla con el ser responsable ante terceros.

Para dar un seguimiento en la norma, los mecanismos de control permitirían enfocar el avance para obtener resultados positivos dentro de la empresa, además de comparar por medio de los indicadores cual es la situación actual de la empresa y como va evolucionando, de esta manera, podrá medir su progreso de cumplimiento responsabilidad social y mejorar el cumplimiento para lograr sus metas y objetivos a corto, mediano o largo plazo, según se lo propongan. Ahora bien, para la ejecución de un programa, el seguimiento es completamente necesario, así como el apoyo de la Gerencia y las partes interesadas, también se puede incitar a la empresa a la realización de auditorías internas para presentar informes de cumplimiento social y que la Gerencia evalúe si es necesaria la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

### **Propuesta**

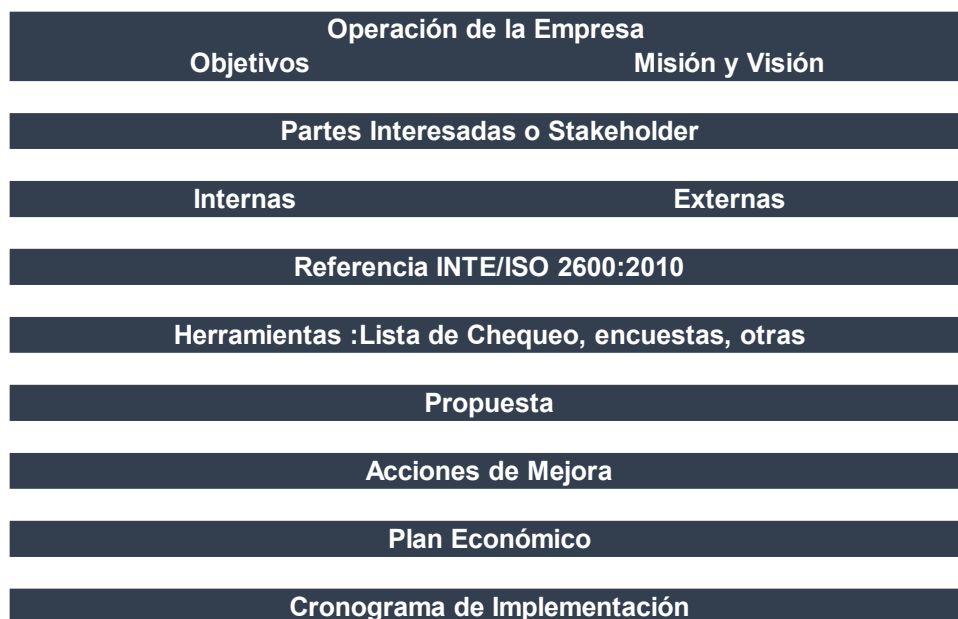
En el siguiente capítulo se desarrollará la propuesta del Programa de Responsabilidad Social de la Normativa INTE/ISO 26000:2010 en Casa Matriz, por medio de instrumentos y herramientas se recomienda a la empresa implementar actividades que permitirían la integración grupal y la concientización ambiental, permitiendo la contribución en el desarrollo sostenible. Con la finalidad de presentar soluciones del capítulo IV Análisis de la situación donde se obtiene la información actual de la empresa, se realiza la propuesta que servirá de guía para mitigar los puntos observados negativos y que le impiden ser una empresa socialmente activa.

Inicialmente, se crea la propuesta para que la Empresa Propietaria de la Red, aplique fácilmente los puntos de la norma y los capítulos en que se desarrolla, seguidamente se realiza el estudio económico, mostrando los costos asociados a la implementación y ejecución del programa, para finalizar, se presenta el plan de implementación o cronograma, con la intención de efectuar lo desarrollado en este documento.

Cabe mencionar, que se propone y recomienda a la empresa la utilización de herramientas, que permitan conocer y evaluar el impacto ambiental, el cual permitirá cuantificar, tratar y mitigar un posible impacto negativo que genere alteraciones durante las operaciones de la EPR, ese análisis es solicitado a la empresa RE consultoría (Ver apéndice 11).

A continuación, se muestra un resumen de las principales etapas del proyecto en estudio, la ejecución de las etapas debe ser realizadas en orden, se recomienda desarrollarlas con las herramientas propuestas en el proyecto de investigación, la imagen sirve de guía para la exploración de los procesos y tener claro el contexto de cada una de las etapas, usados durante la realización del documento.

En la Figura 51 Segmentación Proyecto, se detallan las principales etapas que se trabajaron durante la investigación y sirven de guía para su desarrollo.

**Figura 51 Segmentación Proyecto**

**Nota: Segmentación del proyecto, Elaboración por Susan Rodríguez Noguera**

En cuanto a las herramientas que se aplican en la propuesta y que guían a la Empresa Propietaria de la Red a un buen resultado en temas sociales, se procede a la aplicación de las siguientes actividades:

### **Metodología de Identificación de Riesgos**

Para la metodología de identificación de los riesgos se procede con la elaboración y desarrollo de la herramienta más adecuada, que muestre las principales actividades que afecten notablemente a la comunidad, mediante la cual se desarrolla el instrumento Análisis Modal de Fallas y Efectos, más conocida como AMFE, con dicha herramienta se determinan situaciones que pueden ser analizadas y mejoradas continuamente, pues se basa en mejora continua. Al detectar cuáles son las fallas más notorias, se logra generar un ciclo: la planeación, el hacer, el valorar y volver analizar, basado en ciclo de mejora continua PHVA.

Según lo anterior, se definió que su uso es adecuado para mostrar y dar a conocer los principales riesgos que se muestran en la comunidad, razón importante para dar seguimiento y un tratamiento de corrección para atenuar y mejorar las prácticas socioambientales dentro de la EPR.

A continuación, se muestra, en la Figura 52 Efectos Potenciales detectados, durante la etapa de mantenimiento del proyecto, a consecuencia de las distintas actividades presentes.

**Figura 52 Efectos Potenciales detectados**

| Fase Proyecto | Medio Afectado   |
|---------------|--|
| Operación     | Paisaje, Daños a la comunidad, atmosfera, entorno flora y fauna. |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Dentro del proyecto se evalúa cuál es el roce directo de actividades y su nivel de afectación, que son perjudiciales y pueden ser mejoradas con el debido control. Se mencionan actividades, tales como:

En la Figura 53 Riesgos detectados, se muestran las principales afectaciones en la comunidad.

**Figura 53 Riesgos detectados**

| Principales Riesgos detectados                           |
|--|
| Degradación suelos                                       |
| Irradiación, Vibraciones fuertes por paso de la energía. |
| Deterioro Accesos por movimientos de tierra              |
| Pérdida de habitat                                       |
| Generación de desechos sin control adecuado              |
| Tala de árboles  |
| Destruccion de caminos en fincas                         |
| Daños a sembradios o agricultura                         |
| Residuos por mantenimiento: piezas metálicas, pintura    |

**Nota: Elaborado Riesgos detectados por Susan Rodríguez Noguera**

Lo anterior mencionado se obtiene mediante la aplicación de los pasos generales:

- Inicialmente encontrar el **grado de severidad**: Analizar el efecto de la falla en el proceso, con escala de 1 a 10, donde el 1 indica consecuencia sin efecto y el 10 ocurrencia peligrosa, con efecto potencial.
- Encontrar el **grado de ocurrencia**: De la probabilidad de que ocurra la falla, con escala de 1 a 10, donde el 1 indica ocurrencia improbable y el 10 nivel de consecuencia muy alta, falla inevitable.
- Obtener el grado de **detección de la falla**: Donde escala de 1 a 10, donde el 1 indica detección alta u obvia y el 10 indica ocurrencia improbable.

- Por último, calcular el **Número Prioritario del Riesgo**.

En la Tabla 14 Fórmula N.P.R se detalla la fórmula para el cálculo del número prioritario de riesgo.

**Tabla 14 Fórmula N.P.R**

| NPR:               | Severidad*Ocurrencia*DetECCIÓN         |
|--------------------|--|
| Los valores entre: | 500 –1000, indica alto riesgo de falla |
|                    | 125 –499, indica Riesgo de falla medio |
|                    | 1 –124, indica Riesgo de falla bajo    |
|                    | 0, indica No existe riesgo de falla    |

**Nota: Fórmula obtenida de Google académico**

Para este valor se debe trabajar, para mantener con el rango mínimo de fallo, si el valor ocurre entre 500 y 1000 atención se debe atender y emitir controles para un alto en el riesgo, la idea es realizar y priorizar fallas y tomar acciones para minimizarlas o reducir las.

Se vuelve a priorizar modos de falla, tomar acciones para eliminarlo o reducirlos al máximo y se vuelve a aplicar el NPR, el nuevo cálculo indicaría sí ha mejorado el riesgo.

Durante la evaluación dentro de EPR, se determinan los principales riesgos detectados, por mencionar los más significativos son la degradación del suelo, principalmente afectados por acción del medio ambiente: efectos del clima como la lluvia, vientos, sin embargo, se suman actividades del hombre por la realización de trabajos de mantenimiento de líneas como maquinarias que realizan movimientos de tierra, ingreso de vehículos a propiedades, al manipular distintas zonas la capa de vegetación es modificada o removida, por lo tanto, sufre aún más sus efectos generando modificación a la superficie, por ende, el fenómeno de erosión de la tierra se intensifica.

La tala de árboles, en muchos casos, se corta para ingreso a las propiedades, para generar accesos existiendo modificación en la flora, pues se realiza corta de vegetación. En cuanto a contaminación, se mencionan derrames de residuos debido al mantenimiento, siendo gran riesgo para el ecosistema, estas acciones pueden ser principalmente por descuido, posición del trabajador a grandes alturas o accidentales.

En el cableado de las torres, uno de los impactos que se produce es el efecto de vibración fuerte o efecto corona, que genera ruidos, así como interferencias, con sus campos magnéticos y eléctricos,

debido a pequeñas chispas o descargas por contacto entre cables, generando zumbidos. Según OMS: “Los transformadores o líneas eléctricos de alta tensión que crean corona, emiten también un zumbido audible. Aunque este ruido puede ser molesto, no tiene ninguna consecuencia para la salud por lo que respecta a los CEM.”

Es importante mencionar que se realizó la búsqueda del tema y a la actualidad, no existe algún estudio emitido por OMS que indique que existan pruebas altas en humanos, que indiquen que los campos electromagnéticos “campos ELF”, estén relacionados con daños a la salud y enfermedades como cáncer. Según la OMS: “No se ha confirmado la existencia de una relación de causa-efecto entre la exposición a campos ELF y el cáncer”. El documento puede ser consultado como anexo, en la sección “Apéndice 18”.

En consecuencia, se recomienda su uso y desarrollo de la herramienta AMFE aplicación para controlar riesgos asociados, se solicitó que sea el departamento forestal en sus inspecciones ambientales por donde pasa la línea y el encargado de RSE que lleven dicha bitácora para detección de riesgos asociados, ambos deben entregar al Gerente de Operación y Mantenimiento, quien tome acciones del caso junto con la Gerencia General. La herramienta puede ser consultada en el anexo, en la sección “Apéndice 6”.

### **Guía Responsable “Plan de Residuos”**

A continuación, se muestra la guía responsable de residuos, el documento contiene información necesaria con las pautas a seguir, que tiene la finalidad aminorar y tratar correctamente los desechos que genera actualmente la empresa. La herramienta puede ser consultada en el anexo, en la sección “Apéndice 7”.

Para la aplicación de la guía del plan de residuos, se trabajará inicialmente con la participación voluntaria de un grupo de colaboradores dentro de la EPR, comprometidos con el tema para la ejecución correcta del plan, así como su integración mediática para la ejecución de actividades de comunicación tales como: revisión del plan y mejoras, actividades tales como charlas, creación de mensajes de concientización por medio del correo, creación de imágenes vía grupo WhatsApp de la empresa, recolección y revisión de los desechos, verificar que se encuentran en el contenedor correcto, pesaje y control. Es necesario que el grupo creado trabaje y comunique a los demás colaboradores e incentive a la organización sobre la importancia de realizar trabajo responsable y un buen tratamiento a los desechos.

Una vez conformada la comisión que trabajará implementando buenas costumbres, se solicita el apoyo a la gerencia por medio de la firma de la guía, para ser comunicada oficialmente la apertura del grupo mediante correo electrónico, en este además de exponer los participantes, es necesario indicar que se solicita la perseverancia y el trabajo en equipo.

La implementación de la guía y todo lo que conlleva en su contenido, se recomienda ser realizada mensualmente, para que a final de año se realice un histórico de desechos generados y la empresa pueda comparar mes a mes su rendimiento de ahorro.

Es importante mencionar que se recomienda llenar las tablas anexadas en la guía, pues servirán de histórico, seguidamente se presenta el cronograma que se expone en la página 155, el cronograma muestra el plan propuesto por la comisión y que servirá para calendarizar las distintas actividades por realizar, inicialmente se muestra el plan para arrancar el primer año, cabe mencionar que es un tema necesario y se debe realizar anualmente, pues los desechos son generados todos los días.

Dentro de su contenido se logra desarrollar información importante tal como: la introducción con una reseña de lo que se desea realizar, se establecen los objetivos que permitirán guiar para establecer la ruta a seguir, en un glosario se definen términos importantes y en función al plan creado, se comenta la necesidad de contar con personas responsables, para que realicen el seguimiento necesario del plan, respecto a los contenedores o depósitos de reciclaje se explica su uso, se desarrolla el programa de manejo integral de residuos, en él se determinan los tipos de residuos o su clasificación en residuos ordinarios, no ordinarios y los de manejo especial, es necesario mencionar que para reciclar se solicitan que los envases se encuentren libres de suciedad y bien separados, para ello se enfatiza en la necesidad de capacitar y solicitar acompañamiento de todo el personal, para lograr la meta. Se realiza la identificación de debilidades y desafíos en la jerarquización de los residuos.

Es necesario indicar que el Ministerio de Salud cuenta con la lista de gestores oficialmente inscritos para el buen manejo de desechos, se recomienda trabajar con la Recicladora La Calma S.A, tomando en cuenta su ubicación y proximidad con la oficina. Durante la revisión de los gestores inscritos en el documento anexado, se realizó el filtro por provincia, distrito Mata Redonda y se consulta, pero no todos aplican para dar tratamiento a los desechos que genera la empresa EPR, razón por la cual se decide que el proveedor expuesto es el idóneo para tratar desechos, la

información de la lista de gestores de residuos autorizados y registrados ante el Ministerio de Salud puede ser consultada en el apéndice 20.

En la Tabla 15 Gestor de residuos, **EPR**, se muestra el gestor recomendado, para la recolección de residuos.

**Tabla 15 Gestor de residuos, EPR**

| Ministerio de Salud Gestor de residuos autorizado | Ubicación | Precio  | Contacto       | Ubicación   |
|---|-----------|---|----------------|---|
| Recicladora LA CALMA S.A.                         | San José  | papel ₡60 kilo, ₡10 kilo carton, vidrio ₡5 , botela plastica₡15 | Carolina Calvo |  |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

### **Plano Bodega Recolección de Residuos, Almacén de Reciclaje**

Como parte de un control en la oficina y la centralización de los desechos en un sitio fijo, se detecta que la empresa no cuenta con un espacio definido para la recolección de desechos, es importante mencionar que se generan residuos varios, tales como papel, cartón, desechos electrónico, envases plásticos, cajas tetra brik, residuos electrónicos y otros (Ver colores y los tipos de residuos en la Guía Responsable Plan de Residuos, Apéndice 7) en residuos electrónicos se presentan cambio de piezas tales como UPS, monitores, CPU, piezas electrónicas como tarjetas de red, tarjetas de video, conectores, otros, razón por la cual se presenta una propuesta de distribución de planta de la bodega de almacenamiento temporal que facilitará el tránsito rápido de residuos, por otra parte, se colocan los contenedores para reciclaje debidamente identificados para ayudar a la memoria visual de los colaboradores y que se familiaricen con ellos. Los contenedores se ubican en la zona de la cocina y en el pasillo cerca de una de las salas de reuniones, sitio acorde para el tránsito de personas, además de la colocación de pizarras informativas que permitan la comunicación a todo el personal de temas relacionados del correcto manejo de los desechos, temas ambientales, información relevante, educativa para generar conciencia dentro de la EPR.

El plano puede ser consultado en la sección “Apéndice 8”.

### **Acciones de Mejora**

Con el fin de eliminar las no conformidades, se recomienda apoyar las herramientas propuestas con actividades que apoyaran el plan programa de Responsabilidad Social de la Normativa

INTE/ISO:26000:2010, se recomienda que la empresa este anuente a actualizaciones de la normativa y actualizar la información propuesta, de ser necesario.

Como parte de las acciones de mejora propuestas para la EPR, se recomienda el seguimiento a los puntos débiles detectados con priorización alta, el presentar información resultante de las evaluaciones clara y concisa permitirán que los gerentes puedan realizar reuniones y presenten avances del programa RSE a toda la empresa, mostrando a toda la organización un alto compromiso.

Las evaluaciones corporativas, el diseño de encuestas que permitan realizar evaluaciones de clima laboral, fomentaran el crecimiento y fortalecimiento de las relaciones dentro de la empresa, otro aspecto que podría ser implementado para obtener resultados favorables dentro de la empresa es trabajar en habilidades blandas, tales como comunicación, trabajo en equipo, motivación, otras necesarias para que EPR obtenga más productividad.

Apoyarse en la aplicación de otras herramientas de interés en el área de ingeniería, tales como la Metodología de las 5s, basada en la cultura japonesa, método propuesto para el orden, limpieza, estandarización, disciplina y clasificación, pues se detectó durante la elaboración de la investigación, que la empresa cuenta con dificultad en temas cero papeles ya que la cultura para algunos colaboradores es imprimir documentos, la metodología mencionada puede ser de gran apoyo para la guía responsable plan de residuos que permitirán la correcta distribución de residuos en la bodega diseñada, enfocando el orden y aseo.

Por medio de herramientas como Análisis Modal de Fallas y Efectos, se puede revisar constantemente acciones y aplicar una y mil veces: el ciclo de mejora continua o ciclo Deming (Planear, hacer, verificar y actuar), la detección de riesgos afecta a los interesados (comunidad, colaboradores, otros), por ende, el enfoque es la mitigación o solución del impacto.

Necesariamente estas acciones de mejora deben ser autorizadas por la gerencia y desarrolladas por el encargado de temas de RSE, su implementación debe ser gradual junto con la normativa en desarrollo, apoyándose con las jefaturas de la EPR.

### **Plan de Verificación y Control**











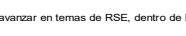
Se propone un mecanismo de control, para el seguimiento de las debilidades presentes al aplicar las herramientas que se desarrollaron en el capítulo de análisis de la situación, inicialmente se

toman en cuenta los siguientes factores: medio ambiente, principios y compromisos éticos, comunidad y salud calidad de vida del trabajador, áreas importantes de enfoque social según el giro de negocio de la EPR. Al aplicar la lista de chequeo (“Apéndice 2”), sobresalen aspectos importantes definidos como puntos débiles en la EPR que se logran identificar por medio de su aplicación, los cuales se deben atender y tratar con relevancia por medio de seguimientos, en el apéndice 9, se encuentra el documento base para realizar el plan, es importante mencionar que su aplicación se recomienda ser realizada cada 3 meses junto con la lista de chequeo y debe ser aplicada por el encargado de RSE, que será definido por la gerencia de la EPR. La aplicación del documento será realizada apoyándose con los departamentos ambientales, forestales y de recursos humanos, para cada evaluación se realizaría una auditoría interna donde se evaluará y se solicitará información relevante para verificar el estado de las áreas de enfoque y contar con documentación de respaldo.

Se recomienda mantener documentados los procesos de la herramienta cada vez que se ejecute, de esa manera la gerencia podrá comparar el grado de madurez, avance del tema y verificar el grado de cumplimiento, basándose en el ciclo de mejora continua. La herramienta se compone de la siguiente estructura.

Consultar la Tabla 16 Estructura de la Herramienta para obtener una guía de su diseño.

**Tabla 16 Estructura de la Herramienta**

| Tabla de Plan de Verificación y Control |                |  |  |  |   |                  |
|---|----------------|--|--|--|---|------------------|
| Área de Enfoque                         | Puntos Débiles | Probabilidad de Ocurrencia   | Gravedad Impacto   | Nivel de Criticidad  | Atención  | Acción propuesta |
| Medio ambiente                          |                |  |  | 0  |  |                  |
|   |                |  |  | 0  |  |                  |
| Principios, Compromisos Éticos.         |                |  |  | 0  |  |                  |
|   |                |  |  | 0  |  |                  |
| Comunidad.                              |                |  |  | 0  |  |                  |
|   |                |  |  | 0  |  |                  |
| Salud Calidad de vida del trabajador.   |                |  |  | 0  |  |                  |
|   |                |  |  | 0  |  |                  |
| Prioridad                               |                |  |  |  |   |                  |

**Atender:** La elaboración de informe , prestar atención a 7 aspectos relevantes que permitan mejorar y avanzar en temas de RSE, dentro de la empresa.

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

En el Apéndice 9, se encuentra un ejemplo del documento, con los puntos débiles detectados durante el desarrollo del proyecto, mismos que se recolectaron a la hora de verificar la situación de

actual de la empresa. Al obtener los puntos débiles, se debe evaluar la Probabilidad de Ocurrencia y la Gravedad de Impacto, por medio de ponderación. Ver la Tabla 17 Evaluación Riesgo, consultar valoración.

**Tabla 17 Evaluación Riesgo**

| Evaluación del Riesgo      |            |                  |            |
|----------------------------|------------|------------------|------------|
| Probabilidad de Ocurrencia | Valoración | Gravedad Impacto | Valoración |
| Baja,                      | 5          | Baja             | 5          |
| Moderada,                  | 10         | Moderada         | 10         |
| Alta                       | 15         | Alta             | 15         |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

Por medio de la multiplicación de la probabilidad de ocurrencia\* gravedad de impacto, se obtiene el nivel de criticidad, según el rango obtenido (para cada valor se le asigna un color, que define la atención), ese color se recomienda ser atendido de la siguiente manera: el color rojo indica atención inicial, color amarillo indica atención secundaria y el color verde prioridad atención terciaria. En la Tabla 18 Fórmula Nivel Criticidad, se muestra la fórmula para su cálculo.

**Tabla 18 Fórmula Nivel Criticidad**

**Fórmula Calculo de Nivel de Criticidad**

**Nivel de Criticidad:** Probabilidad de Ocurrencia \* Gravedad Impacto

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

Como se menciona anteriormente, de acuerdo con el valor que se obtiene en Nivel de criticidad, para poder entender claramente, si los valores se encuentran en la condición:  $> 200$  se clasifica Alta identificado con el color rojo, se encuentra entre  $\geq 100$  y  $\leq 200$  se clasifica Moderada identificado con el color amarillo y finalmente si es  $< 100$  se clasifica Baja identificado con el color verde.

En la

Tabla 19 **Condición**, se muestra la clasificación del riesgo según su condición:

**Tabla 19 Condición**

| Condición  | Clasificación del Riesgo |
|--|--------------------------|
| Sí la condición o rango se encuentra entre $> 200$ ,               | <b>Alta.</b>             |
| Sí la condición o rango se encuentra entre $\geq 100$ y $\leq 200$ | <b>Moderada.</b>         |
| Sí la condición o rango se encuentra $< 100$                       | <b>Baja.</b>             |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

De acuerdo con el color obtenido sí hay un nivel de criticidad Alta significa acciones en riesgo para la empresa y son de preocupación, por ende, se recomienda prioridad de atención a la mayor brevedad, los puntos débiles catalogados con nivel de criticidad Moderada significa que son importantes para la empresa y su atención es subsecuente a los altos, los puntos débiles con nivel de criticidad Baja son aceptables pero son los últimos en atenderse o dar un seguimiento para que no pasen de nivel. A continuación, se muestra la clasificación según el tipo de riesgo en la Tabla 20 Indicación Nivel de Criticidad.

**Tabla 20 Indicación Nivel de Criticidad**

| Condición o Rango       | Nivel de Criticidad | Color Asignado  | Descripción  |
|-------------------------|---------------------|---|--|
| $\geq 200$              | Alta                |  | Corresponde a la ausencia de acciones y en completo Riesgo |
| $\geq 100$ y $\leq 200$ | Moderada            |  | Se debe prestar atención para ser mejorado.                |
| $< 100$                 | Baja                |  | Se encuentra aceptable.                                    |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

Dentro de la importancia para atender es la valoración del tipo de riesgo, si se obtiene un riesgo “Alto”, se recomienda atender de manera urgente y dar prioridad ante los demás, para todos los niveles se recomienda proponer acciones de mejora. La priorización debe ser presentada a la gerencia de la EPR para la toma de decisiones y definir el plazo de atención, se recomienda trabajar en un plazo que no supere el año. Una vez revisadas por la gerencia y con su visto bueno, seleccionarán las prioritarias, pasando a un nivel de atención inmediato, es necesario incluir el responsable (definido por la gerencia y apoyado con el encargado de RSE), recursos de ser necesario y cronograma de atención con fecha de inicio y fecha de finalización. En la Tabla 21 Nivel de Atención, se detalla la bitácora para atención de puntos débiles por parte de la Gerencia.

Tabla 21 Nivel de Atención

| Nivel de Atención |  |                   |              |              |                    |
|-------------------|--|-------------------|--------------|--------------|--------------------|
| Prioridad         | Puntos Débiles   | Responsable       | Recursos     | Cronograma   |                    |
|                   |  |                   |              | Fecha Inicio | Fecha Finalización |
| 1                 | Ausencia de controles o acciones para protección del medio ambiente                | Responsable de RE | Requerido    | 2/2/2022     | 10/2/2022          |
| 2                 | Inexistencia y desactualización de procedimiento de interés laboral, acoso, sexual | Recursos Humanos  | No requerido | 20/2/2022    | 1/2/2022           |

**Visto Bueno Gerencial:**

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

Una vez que la gerencia defina el nivel de atención, se procede con el avance de actividades, para conocer su estado y determinar si se encuentra “concluido” o en “proceso”, el seguimiento permitirá la conclusión de tareas. Al terminar la tarea “Concluido”, debe ser presentado a gerencia para la firma final y el cierre de la actividad, se continuará con las demás actividades, además se recomienda dar seguimiento para su cumplimiento.

Tabla 22 Avance de actividad

| Avance Actividades  |   |                   |              |          |                 |                    |                  |  |
|---|---|-------------------|--------------|----------|-----------------|--------------------|------------------|--|
| Puntos Débiles  | Acciones de Mejora Propuestas   | Responsable       | Total Valor% | % Avance | Fecha de Inicio | Fecha Finalización | Grado Conclusión | E estado                                   |
| Ausencia de controles o acciones para protección del medio ambiente   | Mejorar controles, responsables, definir acciones   | Responsable de RE | 100%         | 100%     | 2/2/2022        | 10/2/2022          | Concluido        | Presentar a Gerencia para revisión y firma |
| Involucramiento y participación activa del personal,  | Mejorar participación de colaboradores  | Recursos Humanos  | 100%         | 50       | 5/1/2022        | 5/6/2022           | En proceso       | Atendiéndose, no finalizado                |
| Revisión de la misión de la empresa, Actualización de la misión y visión de la empresa en cuanto al cumplimiento de RSE | Implementar el programa de RSE completamente, para poder incluir esa palabra en la misión                           | Responsable de RE | 100%         | 75%      | 15/1/2022       | 25/1/2022          | En proceso       | Atendiéndose, no finalizado                |
| Inexistencia y desactualización de procedimiento de interés laboral, acoso, sexual                                      | Creación de procedimientos para la protección del empleados tales como acoso laboral, acoso sexual, discapacitados. | Recursos Humanos  | 100%         | 100%     | 20/2/2022       | 1/2/2022           | Concluido        | Presentar a Gerencia para revisión y firma |
| Aprobación Final: Gerente General   |   |                   | Firma        |          |                 | Fechas:            |                  |  |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera.**

## Plan de Ahorro Energético

Cabe mencionar, que el plan de ahorro energético será implementado por el Comité de Apoyo Energético, encargado de difundir a todos los colaboradores información necesaria para disciplinar y contribuir a las buenas prácticas de ahorro, que serán expuestas en el plan desarrollado y que puede ser consultadas en Apéndice 10.

El plan deberá ser aprobado por la gerencia de la EPR, además de contar con el apoyo del encargado de RSE. Para su difusión se usarán plataformas digitales, como correo electrónico, WhatsApp empresarial y medios físicos dentro de la empresa, medios que servirán para generar conciencia.

Se desarrolla el plan de ahorro energético, que consta de varias partes: la introducción, objetivo, alcance, personal responsable, comité de apoyo, indicadores. Generalizando su contenido se detalla entre otros temas, la propuesta de uso se hace hincapié para que los colaboradores se responsabilicen y trabajen en equipo, para lograr minimizar los altos costos asociados en facturación, que se detallan en el capítulo V, seguidamente un análisis de la situación, entre otros. El plan pretende incentivar a los colaboradores para la toma de consciencia y la preocupación de la cantidad de desechos que se generan, hoy día y no son atendidos como debe ser. Comunicar mediante la campaña de concientización con mensajes emergentes, comunicación audio visual. Seguidamente se muestra como generar un buen tratamiento y la importancia de dar seguimiento al plan para mitigar el consumo de energía con buenas prácticas tales como: correcta manipulación de los equipos eléctricos, generar mantenimientos programados, además de focalizar la necesidad de asignar una persona responsable, que lleve un registro de consumo y se preocupe por estar pendiente de temas de ahorro asociados a la energía.

### **Plan de Acercamiento Social**

Se plantea el desarrollo de proyectos de bien social, con la finalidad de que la EPR sea parte de las necesidades de la comunidad y se comprometa a contribuir para el mejoramiento y desarrollo de los grupos de interés, con el fin de sensibilizar e involucrar tanto la parte gerencial como los colaboradores de la empresa. Seguidamente se muestran los proyectos sociales que serán abordados por los colaboradores de la EPR:

- **Aldeas Infantiles SOS Costa Rica:**

Por medio de programas tales como: “Embajadas de la Niñez”, programa para que los chicos se orienten y se preparen por medio de capacitaciones, voluntariados en el manejo de grupos de

niños (as), jóvenes, y adolescentes para trabajos recreativos, personas jóvenes con facilidad para realizar actividades recreativas como juegos tradicionales, juegos de competencia, juegos con agua, carreras. Apoyo en actividades del día del niño y fin de año.

- **Voluntariado empresarial ASVO:**

Por sus siglas “Asociación de Voluntarios para el Servicio en Áreas Protegidas” dentro de las actividades para que la EPR colabore de forma activa, las principales actividades se basan en involucrar a los colaboradores en servicios con acciones positivas que permitan la integración en comunidades con sus lugareños. Como opciones de voluntariado se propone para la EPR dos opciones a escoger:

**Voluntariado en áreas protegidas**, tales como Parques Nacionales, Refugios de Vida Silvestre y Reservas que van desde actividades de mantenimiento o construcción de senderos, limpieza y mantenimiento del parque y sus instalaciones, pintura y construcción en las instalaciones del Área Protegida, limpieza de playa mediante la recolección de basura.

**Voluntariado en Estaciones de Conservación de Tortugas Marinas**, En zona del pacífico central, realizado para la protección de las tortugas, dentro de las actividades principales tales como, construcción de viveros para tortugas marinas, patrullajes nocturnos por la playa, apoyo en la toma de datos de investigación, liberación de neonatos, limpieza de playas y el cuidado de viveros.

- **Obras del Espíritu Santo:**

Para el mes de diciembre, se requiere apoyo y acompañamiento para la celebración de fiesta infantil, recolección de menaje para fiesta infantil (de manera voluntaria) así como, la recolección de juguetes para niños de escasos recursos trabajo realizado durante el año. Es importante destacar que la organización atiende un sin número de personas en condición de calle y se requiere colaboración de donaciones de comestibles y ropa.

Es importante mencionar que para la propuesta de este plan se tiene como finalidad que la EPR, no incluya en una inversión fuerte, por lo contrario se focaliza en el apoyo empresarial de capital humano para llevar a cabo las actividades, dentro de los requisitos son el uso de una póliza de accidentes a efectos de cubrir a los voluntarios en caso de accidente u otro inconveniente, se debe indicar que los empleados de EPR cuentan con una póliza que los protege actualmente. El cronograma de actividades sociales puede ser consultado en la sección “Apéndice 21”.

### Análisis Económico

Dentro del análisis económico, se presenta el valor adquisitivo que le corresponde a la empresa otorgar para la implementación de la propuesta descrita, bajo el análisis y estudio de la gerencia se espera su autorización para proceder y efectuar el plan de responsabilidad social empresarial. Para la realización del análisis económico, se presentan ofertas oficiales y se buscan proveedores con experiencia, que aporten además precios competitivos y actuales en el mercado nacional.

Para la realización del análisis económico se trabaja con moneda local ¢, para el tipo de cambio se realiza la conversión del monto en \$ de ser requerido, el tipo de cambio que se maneja es de ¢625,82 (referencia Banco oficial, Banco Central de Costa Rica, del 21 de octubre). El tipo de cambio se encuentra en la sección “Apéndice 17”.

Inicialmente se presentan las ofertas por parte de la empresa Inteco, detallando primeramente el curso que se recomienda realizar para acompañar correctamente la implementación de la norma: “Implicaciones e interpretación-Sistemas de gestión de Responsabilidad Social integrados según las normas INTE/ISO 26000:2010 e INTE G35:2012”. Al final del curso Inteco entrega Certificados modalidad online, enviados de manera digital. Documentación relacionada al curso se encuentra en la sección “Apéndice 12”.

En la Tabla 23 Curso RSE – Inteco, se muestra el valor del curso y detalles de su implementación.

**Tabla 23 Curso RSE – Inteco**

| Curso  | Duración | Modalidad | Total Inversión |
|--|----------|-----------|-----------------|
| Implicaciones e interpretación Sistemas de gestión de Responsabilidad Social integrados según las normas INTE/ISO 26000:2010 e INTE G35:2012 | 24 Horas | On line   | ¢223 125,00     |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Como guía oficial se procede a cotizar la guía INTE/ISO 26000:2010, ofrecida por Inteco, detallando una pequeña referencia de su elaboración: “Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social”.

La norma consta de la guía completa con 7 capítulos mostrando de manera detallada una fácil aplicación, se recomienda que la empresa adquiriera el documento para que se asegure de su procedencia y veracidad, siendo aplicado un documento completo y oficial durante el proyecto. En la Tabla 24 Referencia INTECO, se detalla el valor de la guía INTE/ISO 26000:2010.

**Tabla 24 Referencia INTECO**

| Detalle                  | Fecha de Aprobación | # Páginas | Total Inversión |
|--------------------------|---------------------|-----------|-----------------|
| Guía INTE/ISO 26000:2010 | 1/11/2010           | 140       | ¢ 77,506.70     |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Por cuestión de aprovechamiento profesional entonces se recomienda que el puesto para temas de RSE sea aprovechado por personal existente de EPR, que cumpla con el perfil académico adecuado, la persona comprometida asumiría responsabilidades del cargo para dar paso a la ejecución y seguimiento del programa de Responsabilidad Social. La evaluación y apertura del puesto será coordinado por Recursos Humanos, posteriormente avalado por la gerencia. Por ende, se procede con la redacción del perfil requerido del Ingeniero que estaría a cargo del puesto en la Tabla 25 Perfil Profesional, las características profesionales requeridas.

**Tabla 25 Perfil Profesional**

| Perfil Profesional   |
|--|
| Características del Profesional: Grado de licenciatura en Ingeniería Industrial, capacitado para la realización de tareas tales como encargado de la implementación de la política de RSE, siendo una persona con buenas habilidades personales, capaz de ejecutar proyectos, excelente comunicación, visión amplia y estratégica, resiliencia, persona humana, que se integre en proyectos sociales, capaz de resolver e intermediar con los interesados de la mejor manera, siendo líder, estratega en temas de sostenibilidad, profesional ético que además inspire confianza, profesional idóneo al puesto |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Por otra parte, se sugiere a la empresa el acompañamiento de un consultor en el área de Responsabilidad Social, que ayude con la implementación y sirva de guía durante el proceso de formación.

Para las cotizaciones de consultoría se solicita la oferta a 3 proveedores: Aliarse.org, RSI consultores y R.E Consultoría, cabe indicar que se obtiene respuesta únicamente de R.E

Consultoría, razón por la cual se presenta la oferta económica. La empresa “R.E Consultoría”, se encuentra ubicada en Rohrmoser, dedicada a la implementación de consultorías en temas socio ambientales, e implementación de Responsabilidad Social Empresarial, con amplia experiencia en el mercado nacional, capaz de estudiar la situación de la empresa y ofrecer apoyo durante la implementación.

En la Tabla 26 RE **Consultoría**, se detalla el precio total horas consultoría.

**Tabla 26 RE Consultoría**

| Costo del Consultor           |  |                   |
|-------------------------------|--|-------------------|
| Cantidad de días recomendados | Descripción  | Costo Total + iva |
| 15                            | Hora consultor para apoyo en la norma ISO 26000:2010 | ₡3 046 875,00     |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

Es importante mencionar que, para el desarrollo del plan de residuos, se realizarán capacitaciones que serán atendidas por colaboradores internos, por medio de la creación de una comisión de apoyo de reciclaje. Se recomienda a gerencia la incorporación a la comisión de 5 colaboradores con representación de diferentes áreas de la EPR.

A continuación, se detalla la estimación costo por hora del colaborador, para el proceso de capacitación, se toma en cuenta el nivel académico, el cálculo es realizado por horas, mediante los salarios mínimos establecidos por el MTSS de Costa Rica y su respectiva comparación. Consultar información de la lista de salarios, en el “Apéndice 19”.

En la Tabla 27 Estimación Costo, se muestra el cálculo por hora de colaboradores que se deben capacitar.

Tabla 27 Estimación Costo según MTSS

| Puesto EPR           | MTSS                           | Cantidad Colaboradores | Moneda | Salario según MTSS | Salario/Hora |
|----------------------|--------------------------------|------------------------|--------|--------------------|--------------|
| Administrador        | Diplomado Para universitario * | 4                      | ₡      | 501500,15          | 2558,67      |
| Secretaria           | TMED                           | 3                      | ₡      | 376776,77          | 1922,33      |
| Asistente Oficinista | Oficinista (General) *         | 7                      | ₡      | 343390,86          | 1751,99      |
| Gerente              | Licenciado Universitario       | 3                      | ₡      | 682607,23          | 3482,69      |
| Ingeniero            | Licenciado Universitario       | 7                      | ₡      | 682607,23          | 3482,69      |
| Contador             | Contador Privado *             | 3                      | ₡      | 568819,86          | 2902,14      |
| Limpieza             | Misceláneo *                   | 3                      | ₡      | 319574,46          | 1630,48      |
| Recursos Humanos     | Licenciado Universitario       | 1                      | ₡      | 682607,23          | 3482,69      |
| Recepcionista        | Recepcionista *                | 1                      | ₡      | 343390,86          | 1751,99      |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

Para el cálculo, se toma en cuenta la cantidad de personas que ocupan los puestos definiendo el salario por hora; como el salario es mensual se debe realizar el cálculo mediante la división del salario mínimo tomado del MTSS (30 días) y después entre 8 horas (jornada ordinaria según el MTSS).

Ahora bien, se debe realizar la operación del costo por hora-colaborador, de las capacitaciones al personal, los temas propuestos se establecen en la tabla 22, además de realizar capacitaciones auto didactas basadas en información emitida por el ministerio de salud, OMS, ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839, otros, finalmente, el cálculo se realiza con la multiplicación del salario por hora del colaborador \* cantidad de horas duración capacitación.

Tabla 28 Cálculo de Capacitación

| Tema Capacitación   | Horas | Puestos de EPR |            |                      |           |           |           |          |                  |               | Total             |
|---|-------|----------------|------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------------|---------------|-------------------|
|   |       | Administrador  | Secretaria | Asistente Oficinista | Gerente   | Ingeniero | Contador  | Limpieza | Recursos Humanos | Recepcionista |                   |
| Introducción a la responsabilidad social  | 2     | 5 117,35       | 3 844,66   | 3 503,98             | 6 965,38  | 6 965,38  | 5 804,28  | 3 260,96 | 6 965,38         | 3 503,98      | 45 931,35         |
| La empresa responsable  | 1     | 2 558,67       | 1 922,33   | 1 751,99             | 3 482,69  | 3 482,69  | 2 902,14  | 1 630,48 | 3 482,69         | 1 751,99      | 22 965,69         |
| El medio ambiente y la RSE  | 1     | 2 558,67       | 1 922,33   | 1 751,99             | 3 482,69  | 3 482,69  | 2 902,14  | 1 630,48 | 3 482,69         | 1 751,99      | 22 965,69         |
| Iniciativas y herramientas de la RSE  | 1     | 2 558,67       | 1 922,33   | 1 751,99             | 3 482,69  | 3 482,69  | 2 902,14  | 1 630,48 | 3 482,69         | 1 751,99      | 22 965,69         |
| La ética organizacional   | 1     | 2 558,67       | 1 922,33   | 1 751,99             | 3 482,69  | 3 482,69  | 2 902,14  | 1 630,48 | 3 482,69         | 1 751,99      | 22 965,69         |
| Implementación programa RSE en EPR con actividades  | 5     | 12 793,37      | 9 611,65   | 8 759,95             | 17 413,45 | 17 413,45 | 14 520,70 | 8 152,40 | 17 413,45        | 8 759,95      | 114 838,37        |
| Implementación plan de ahorro energético e implementación guía responsable plan de residuos | 4     | 10 234,70      | 7 689,32   | 7 007,96             | 13 930,76 | 13 930,76 | 11 616,56 | 6 521,92 | 13 930,76        | 7 007,96      | 91 870,70         |
| <b>Total</b>  |       |                |            |                      |           |           |           |          |                  |               | <b>344 503,17</b> |


**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

A continuación, se detalla el precio de los insumos necesarios para realizar la recolección de residuos de manera efectiva, se recomienda la compra de menaje de manera anual. Se realiza la consulta a 2 proveedores: ferretería EPA y a Construplaza, sin embargo, se encuentra el producto a un precio inferior en Construplaza, pero contiene 5 unidades por paquete, por esa razón se

descarta la compra con el proveedor mencionado. Consultar información en el “Apéndice 13, referente al proveedor Construplaza”.

En la Tabla 29 Menaje Plástico, se detallan los precios del proveedor “Ferretería EPA”:

**Tabla 29 Menaje Plástico**

| Proveedor      | Detalle  | Cantidad | Costo Total | Total   | Ilustración   |
|----------------|--|----------|-------------|---------|---|
| Ferretería EPA | Bolsa mediana transparente 37 litros, 100 unidades x bolsa | 15       | ¢3 595      | ¢53 925 |  |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

### Contenedores para Reciclaje


Para el tema de contenedores, se presenta 2 unidades por contenedor tomando en cuenta el tamaño de la empresa, así como la cantidad de usuarios, en el plano se detalla su ubicación (\*Ver plano Apéndice 7), es importante mencionar que cada contenedor se encuentra debidamente rotulado.

Se realiza la consulta a 2 proveedores: ferretería EPA y ferretería el Lagar, sin embargo, se encuentra el producto a un precio superior en ferretería el Lagar, por esa razón se descarta la compra. Consultar información en el “Apéndice 14”, referente al proveedor el Lagar.

En la Tabla 30 Contenedores para Reciclaje, se muestra la opción de los contenedores:

**Tabla 30 Contenedores para Reciclaje**

| Comercio       | Imagen  | Cantidad | Precio | Detalles  | Total   |
|----------------|---|----------|--------|---|---------|
| Ferretería EPA |  | 2        | ¢8995  | Basurero de reciclaje bioinfecciosos color rojo.<br><b>Código EPA:</b> 1126004<br><b>Dimensión del empaque (cm):</b> 62.0 x 31.5 x 44.0 | ¢17.990 |

|                   |  |   |       |   |         |
|-------------------|--|---|-------|---|---------|
| Ferretería<br>EPA |   | 2 | Ø8995 | Basurero de<br>reciclaje<br>orgánico color<br>verde.<br><br><b>Código</b><br><b>EPA:</b> 1126007<br><br><b>Dimensión del<br/>empaquete (cm):</b><br>62.0 x 31.5 x<br>44.0 | Ø17.990 |
| Ferretería<br>EPA |  | 2 | Ø8995 | Basurero de<br>reciclaje papel<br>cartón color gris.<br><br><b>Código</b><br><b>EPA:</b> 1126000<br><br><b>Dimensión del<br/>empaquete (cm):</b><br>62.0 x 31.5 x<br>44.0 | Ø17.990 |

|                           |  |   |       |   |         |
|---------------------------|--|---|-------|---|---------|
| <p>Ferretería<br/>EPA</p> |   | 2 | Ø8995 | <p>Basurero de reciclaje ordinario color negro.</p> <p><b>Código</b><br/><b>EPA:</b> 1126010</p> <p><b>Dimensión del empaque (cm):</b><br/>62.0 x 31.5 x 44.0</p> | Ø17.990 |
| <p>Ferretería<br/>EPA</p> |  | 2 | Ø8995 | <p>Basurero de reciclaje vidrio color naranja</p> <p><b>Código</b><br/><b>EPA:</b> 1126009</p> <p><b>Dimensión del empaque (cm):</b><br/>62.0 x 31.5 x 44.0</p>   | Ø17.990 |

|                      |  |   |       |  |                 |
|----------------------|--|---|-------|--|-----------------|
| Ferretería<br>EPA    |   | 2 | Ø8995 | Basurero de reciclaje aluminio color amarillo.<br><br><b>Código</b><br><b>EPA:</b> 1126006<br><br><b>Dimensión del empaque (cm):</b><br>62.0 x 31.5 x 44.0 | Ø17.990         |
| Ferretería<br>EPA    |  | 2 | Ø8995 | Basurero de reciclaje plástico color azul.<br><br><b>Código</b><br><b>EPA:</b> 1126001<br><br><b>Dimensión del empaque (cm):</b><br>62.0 x 31.5 x 44.0     | Ø17.990         |
| <b>Total General</b> |  |   |       |  | <b>Ø125.930</b> |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

### Romana

Se recomienda a la empresa realizar el pesaje de los desechos, con el fin de mantener un control periódico de los residuos y cuantificar las cantidades generados por mes, la empresa mantendrá firme el lema “Mantener reciclaje continuo, pero sobre todo reutilizar”. Para las cotizaciones de romanas se solicita la oferta a 2 proveedores, romanas Ocony y romanas Azocar, cabe indicar, que

se obtiene respuesta únicamente de Romanas Ocony, razón por la cual se presenta únicamente su oferta económica.

Respecto a la romana adjunta, cuenta con garantía por un año, es certificada por ISO 9001, la pesa que se cotiza es muy versátil, pues permite realizar la configuración según se requiera, por cantidad y material, se puede configurar a 150 kilos x 10 gramos y a 300 kilos x 20 gramos, se adjunta el cuadro de referencia. Consultar información en el “Apéndice 15”. En la Tabla 31 Instrumento pesaje, se muestra el valor de la pesa que será requerida.

**Tabla 31 Instrumento pesaje**

| Proveedor     | Detalle  | Cantidad | Precio Unitario | IVA | Costo           |
|---------------|--|----------|-----------------|-----|-----------------|
| Romanas Ocony | ROMANA ELECTRONICA<br>MARCA SKANTRONICS ** MODELO<br>BASIX | 1        | €284 480        | 13% | <b>€321 462</b> |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

### **Pizarra Informativa de Corcho**

Como parte del proceso informativo dentro de la EPR, se presentó la opción de crear espacios alternativos visuales, donde tengan mayor afluencia el personal dentro de la oficina, sitio donde se van a comunicar noticias, imágenes de temas relacionados al ambiente, cuidado del planeta y buenas prácticas de reciclaje, otros. Se presentan 2 opciones para la compra de pizarras de corcho, la consulta es realizada a 2 proveedores de la zona: Office Depot y Tiendas Universal. Por decisión económica se escoge el proveedor de Tiendas Universal, definitivamente existe una diferencia de precio bastante marcada y cualquier ahorro que se presente a la empresa es significativo. Consultar información en el “Apéndice 16”.

En la Tabla 32 Tiendas Universal **Tabla 32**, se muestra el suministro para comunicación de información.

**Tabla 32 Tiendas Universal**

| Proveedor         | Detalle                         | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total |
|-------------------|---------------------------------|----------|----------------|-------------|
| Tiendas Universal | Tablero de corcho red Top 60X90 | 4        | €11 028,75     | €44 115,00  |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

En el siguiente cuadro se muestra el resumen de la propuesta económica, implementando todo lo necesario para iniciar con el programa de Responsabilidad Social Empresarial, basada en la Normativa INTE/ISO 26000:2010, el criterio de selección de todo lo propuesto cuenta con las mejores características en cuanto a precio, calidad, garantía. El monto total para llevar a cabo la propuesta es de ₡4 637 441,87, su aplicación genera beneficios explicados adelante en el punto “Beneficios del Proyecto”, pues se considera que su ejecución contribuye en distintos ámbitos como la apertura de mercado, captación de clientes pues se trabaja en la imagen de la empresa, en atender los interesados y contribuir con el medio ambiente.

En la Tabla 33 Resumen Propuesta Económica, se detalla el costo total para la implementación de la normativa INTE/ISO 26000:2010.

**Tabla 33 Resumen Propuesta Económica**

| <b>Resumen Propuesta Económica ₡</b>            |                      |
|---|----------------------|
| <b>Detalle</b>                                  | <b>Monto</b>         |
| Curso RSE INTECO                                | ₡223 125,00          |
| Guía INTE/ISO 26000:2010                        | ₡77 506,70           |
| Consultoría Empresa “R.E Consultoría”           | ₡3 046 875,00        |
| Costo Capacitación Colaboradores                | ₡344 503,17          |
| Menaje Plástico "Bolsa Plástica"                | ₡53 925,00           |
| Contenedores para reciclaje                     | ₡125 930,00          |
| Báscula   | ₡321 462,00          |
| Pizarra Informativa de Corcho                   | ₡44 115,00           |
| Transporte y alimentación. Actividades sociales | ₡400 000,00          |
| <b>Monto de Inversión</b>                       | <b>₡4 637 441,87</b> |

**Nota: Elaborado por Susan Rodríguez Noguera**

**Beneficios del Proyecto**

Como resultado de la inversión general e implementación del proyecto, los beneficios esperados a través del tiempo son visibles a corto, mediano o a largo plazo permitiendo que la empresa siga creciendo, logrando un nivel de competitividad superior en el mercado con respecto a otras empresas del sector, por ende, su imagen y relaciones con el entorno que se desarrollan y mejoran, atrayendo con la implementación de la normativa INTE/ISO 26000:2010, los siguientes beneficios: inicialmente, el tema de responsabilidad social ha tenido un auge de crecimiento importante a

través de los años, debido a que coloca a las organizaciones en un nivel superior, si Empresa Propietaria de la Red, muestra a sus clientes, accionistas, proveedores y colaboradores participación en iniciativas de implementación en temas socio ambientales, su brecha de crecimiento, credibilidad aumentan, mejorando su reputación e imagen. Por lo tanto, implica que la implementación del programa sea una herramienta que permite alcanzar la eficiencia de la empresa, pues aspira a que funciones y responsabilidad sean compartidas permitiendo integración del personal, mejorando el trabajo en equipo, por ende, mejoraría el clima laboral y el clima del negocio.

Si se implementan las herramientas que se efectuaron a lo largo de la investigación, la empresa tendría una guía efectiva permitiendo gestionar fácilmente la toma de decisiones, pues permitiría a la gerencia visualizar procesos, de manera transparente sin interrupciones en las áreas analizadas.

Una empresa comprometida con el medio ambiente y la comunidad es una empresa más prospera, pues es capaz de escuchar los intereses de los involucrados en el proceso, por lo tanto, la EPR fácilmente lograra retornar el dinero que será invertido, siendo visible que obtendría más beneficios en su implementación. Mejora las relaciones y genera acercamiento con los interesados actores fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de la empresa, definidos en el capítulo V Análisis de la Situación.

Facilita la comunicación, originando un lenguaje común dentro de la organización y su entorno, tal es el caso de la creación de comités de apoyo dentro de la EPR, su conformación puede incentivar el trabajo en equipo e involucrar los departamentos por ende mejorar la conexión entre los colaboradores.

Las auto evaluaciones que destacan con la recomendación de aplicación de herramientas como la lista de chequeo, revisión y actualización de ODS, aplicación de encuestas entre interesados y demás herramientas generadas durante la confección del documento y desarrolladas dentro de la propuesta, permitirán a la EPR seguir con la identificación de vacíos y detección de debilidades sociales, la auto evaluación permite ahondar en lo que realmente hace la empresa y lo que no se está haciendo, mostrando el camino a seguir, eso orienta hacia dónde enfocar.

Permite el acercamiento social, mediante actividades dentro de la comunidad, mejora la imagen y permite que la empresa cumpla con su visión de ser una empresa comprometida con los grupos de interés, además de ser Sostenible en todas sus actividades, la integración y participación de los

proyectos incrementa su actuar en responsabilidad social, impulsando mejores oportunidades del negocio y un acercamiento con los colaboradores.

### **Plan De Implementación**

Por medio del presente cronograma, se mostrarán las etapas para la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial, basada en la Normativa INTE/ISO 26000:2010, en la Empresa Propietaria de la Red, se realiza el plan de implementación utilizando la herramienta del diagrama Gantt, que permite realizar la planificación de las tareas y controlar las actividades en un tiempo determinado, el cronograma muestra las etapas, el responsable y el porcentaje de avance del proyecto.

Su implementación se realiza en el tiempo estimado mediante la aplicación de las fases que se detallan a continuación: Fase 1, Planificación y la Fase 2, Ejecución.

Por medio del diagrama, se logra una administración secuencial paso a paso del proyecto con la ejecución real de los procesos, se realiza la proyección estimada del cronograma con la ejecución inicial y final dentro de un rango de 27 semanas, un total de 6 meses.

En la etapa Planificación se realizan los procesos donde se definirán el alcance del proyecto y el plan acción, es en esta fase donde el gestor de RSE realizará la recolección de la documentación presente para su respectivo análisis, así como la verificación de los políticas y procedimientos existentes dentro de la EPR, realizar junto con gerencia la definición de los grupos de trabajo que colaboraran en el proceso. Es necesario que la gerencia realice la presentación oficial del ingeniero a cargo en la EPR. La etapa 1 realizada en 14 semanas. Las actividades deben ser documentadas durante esta etapa.

Para la fase 2, etapa de Ejecución será realizada en 13 semanas, se deberán realizar y aplicar junto con el gestor contratado “R.E Consultoría”, las herramientas propuestas en el documento y verificar cambios de ser requeridos por la gerencia, las herramientas realizadas como la lista de chequeo, aplicación de encuestas, entrevistas a los departamentos, revisión y actualización ODS de ser necesario, cumplir con procesos de aprendizaje, comunicar a los colaboradores e interesados en el proceso la apertura oficial del programa RSE. El cronograma puede ser ajustado de ser requerido. Se recomienda al final del cumplimiento del cronograma, mostrar las bitácoras con información relevante del proyecto y el informe final del proyecto. En la Tabla **34** Diagrama **Gantt**, se detalla el plan de implementación con el arranque y la finalización.

**Tabla 34 Diagrama Gantt**

| Diagrama Gant - Proyecto Final de Graduación |  |                              |         |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|--|--|------------------------------|---------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| Empresa Propietaria de la Red                |  |                              |         |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| Ing. Gestor encargado de RSE                 |  |                              |         |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| Etapa  | Responsable  | % Avance del Proyecto        | SEMANAS |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  |  |                              | Inicio  | Fin |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  |  |                              | 1       | 27  | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 | S17 | S18 | S19 | S20 | S21 | S22 | S23 | S24 | S25 | S26 | S27 |  |
| Fase 1                                       | Verificar y actualizar grupos de intereses dentro de la empresa  | Gerencia                     | 0%      | 1   | 4  | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Revisión de Políticas actuales   | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 4   | 6  | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Creación de Políticas pendientes   | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 6   | 9  | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Revisión de la documentación actual relacionada al proyecto  | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 9   | 10 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Actualizar información pendiente   | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 10  | 13 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Presentación Oficial del Ing. Gestor a cargo   | Gerencia                     | 0%      | 13  | 14 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| Fase 2                                       | Curso de "Implicaciones e interpretación Sistemas de gestión de Responsabilidad Social integrados según las normas INTE/ISO 26000:2010 e INTE G35:2012": | Instructor Inteco            | 0%      | 14  | 15 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Inicio acompañamiento con gestor Empresa "R.E Consultoria"   | Instructor RE Consultoria    | 0%      | 15  | 18 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Comunicar oficialmente Programa RSE  | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 18  | 19 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Inicio plan piloto implementación del Programa   | Gerencia                     | 0%      | 19  | 23 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Avances, revisiones y entregas   | Ing. Gestor encargado de RSE | 0%      | 23  | 26 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|  | Reuniones de entrega ,Chequeo final con Gerencia   | Gerencia                     | 0%      | 26  | 27 | █  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |

**Nota: Cronograma elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

## APÉNDICE

### Apéndice 0. Aceptación.

---

**De:** Susan Rodriguez Noguera <[srodriguez@eprsiepac.com](mailto:srodriguez@eprsiepac.com)>

**Enviado el:** martes, 25 de mayo de 2021 13:29

**Para:** Luis M. Buján <[lbujan@eprsiepac.com](mailto:lbujan@eprsiepac.com)>; Jose E. Martínez <[jemartinez@eprsiepac.com](mailto:jemartinez@eprsiepac.com)>; Jose Carlos Farfán Colindres <[cfarfan@eprsiepac.com](mailto:cfarfan@eprsiepac.com)>

**Asunto:** Trabajo Tesis EPR

**Importancia:** Alta

Buenas Tardes Estimados;

Les comento que me encuentro en el desarrollo de la tesis del tema de Ingeniería, como desarrollo me enfocaré en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, enfocado y aplicado a la empresa, por lo que agradezco todo el apoyo, así como su visto bueno para el desarrollo de la misma.

La idea es que la tesis sirva como referencia para la implementación tanto en Matriz como la Sucursales y sea de gran apoyo para cada área.

Agradezco el acompañamiento que me han brindado hasta el momento.

Saludos

Susan Rodríguez Noguera

---

**De:** Jose E. Martínez <[jemartinez@eprsiepac.com](mailto:jemartinez@eprsiepac.com)>

**Enviado el:** martes, 25 de mayo de 2021 14:53

**Para:** Susan Rodriguez Noguera <[srodriguez@eprsiepac.com](mailto:srodriguez@eprsiepac.com)>; Luis M. Buján <[lbujan@eprsiepac.com](mailto:lbujan@eprsiepac.com)>; Jose Carlos Farfán Colindres <[cfarfan@eprsiepac.com](mailto:cfarfan@eprsiepac.com)>

**Asunto:** RE: Trabajo Tesis EPR

Apreciada Susan:

De acuerdo y adelante, la apoyamos.

Saludos.

José Enrique Martínez

## Apéndice 1. Encuesta aplicada

Nombre de la Encuesta: Situación Actual RSE – EPR MATRIZ  
 Fecha de Recolección: 21 agosto 2021  
 Tamaño de la Muestra: 32 personas  
 Tipo de Muestreo: Aleatorio Simple



### Indicaciones Generales:

Marque con una X dentro de la casilla correcta:

#### Pregunta #1

Género  
 Femenino  
 Masculino

#### Pregunta #2

Edad  
 Mayor o igual a 18 años y menor o igual a 25 años  
 Mayor o igual a 26 años y menor o igual a 35 años  
 Mayor o igual a 36 años y menor o igual a 45 años  
 Mayor o igual a 46 años

#### Pregunta #3

¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial- RSE?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #4

¿Considera importante la aplicación y creación del programa de RSE en casa Matriz (temas sociales, laborales) ?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #5

¿La empresa cuenta con un profesional específico a cargo de temas de RSE en la actualidad?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #6

¿La empresa realiza y comparte algún informe de las actividades en temas: Ambientales, Económicos o Sociales?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #7

¿Se encuentra a gusto trabajando en la empresa?  
 Satisfecho  1  2  3  4  5  6  Insatisfecho

#### Pregunta #8

¿La empresa realiza talleres de temas varios como sostenibilidad ambiental, disminución huella carbono, entre otros.?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #9

¿Los colaboradores tiene acceso a todos los procedimientos de manera organizada?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #10

¿La empresa dispone de una política escrita sobre salud y seguridad?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #11

¿Conoce de una política formal sobre gestión ambiental en la empresa?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #12

¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #13

¿En la empresa se realizan actividades de medio ambiente tales como capacitaciones, charlas, giras educativas?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #14

¿Conoce si en la actualidad, existe algún documento o política de guía para el uso correcto y responsable de servicios públicos (agua, energía)?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #15

¿La empresa cuenta con documento o política para disminuir el uso excesivo de papel (impresiones), Lo conoce?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #16

¿La empresa tiene definido un programa responsable de reciclaje, lo conoce?  
 Sí  
 No

#### Pregunta #17

Le gustaría ser parte y apoyar programas sociales en su comunidad o empresa  
 Sí  
 No

## Apéndice 2. Herramienta de Evaluación Lista de Chequeo

| NORMA INTE/ ISO 26000:2010   |  | Cumplimiento  |           |
|--|--|---|-----------|
| Punto de la norma ISO 26000  | Lista de Chequeo<br>Aspectos a evaluar   | SI NO   |           |
|  |  | <b>Generalidades</b>  |           |
| 4.1  | 1. La empresa cuenta con guías basadas en normas técnicas, directrices o reglas de conducta  |   | X         |
| 4.2  | 2. La empresa cuenta con mecanismos o políticas de rendición de cuentas por los impactos en la sociedad, economía y el medio ambiente  |   | X         |
| 4.3  | 3. La empresa responde ante impactos negativos involuntarios e imprevistos   | X   |           |
| 4.4  | 4. La empresa cuenta con los medios o metodologías para garantizar que es transparente en sus decisiones que impactan a la sociedad y el medio ambiente  | X   |           |
| 4.4  | 5. La empresa tiene identificado y declarado sus valores y principios fundamentales  |   | X         |
| 4.4  | 6. La empresa cuenta con mecanismos de control para valorar sus principios fundamentales, valores que influyen en el comportamiento ético  |   | X         |
| 4.5  | 7. La empresa tiene bien definida sus partes interesadas en el proceso   | X   |           |
| 4.5  | 8. La empresa se preocupa por tener respeto a todas las partes interesadas   |   | X         |
| 4.6  | 9. Mantiene la empresa comunicación fluida con las partes interesadas  | X   |           |
| 4.6  | 10. La empresa cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables para el principio de legalidad   | X   |           |
| 4.7  | 11. La empresa respeta la normativa internacional de comportamiento  |   | X         |
| 4.8  | 12. La empresa respeta, promueve y reconoce los derechos humanos   | X   |           |
| <b>Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas</b> |  |   |           |
| 5.2.1  | 13. La empresa se preocupa por el impacto en la sociedad, medio ambiente, respecto a decisiones y actividades que realiza  |   | X         |
| 5.2.1  | 14. La empresa tiene claro la afectación y relación de intereses de las partes interesadas   | X   |           |
| 5.2.1  | 15. La empresa conoce a plenitud las 7 materias fundamentales de la responsabilidad social (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) |   | X         |
| 5.2.2  | 16. La empresa considera el impacto que generan sus decisiones y actividades   | X   |           |
| 5.2.2  | 17. La empresa tiene conocimiento de leyes y regulaciones del país para la aplicación de RSE   | X   | X         |
| 5.2.3  | 18. La empresa comparte un interés común el propósito de la organización y en su éxito   | X   |           |
| 5.3.2  | 19. La empresa conoce quién puede verse afectado positivamente o negativamente por las decisiones o acciones realizadas  | X   |           |
| 5.3.2  | 20. La empresa conoce quién puede ayudarla a tratar impactos   | X   |           |
| 5.3.3  | 21. La empresa conoce los beneficios de involucrarse con las partes interesadas  |   | X         |
| <b>Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social</b>            |  |   |           |
| 6.1  | 22. La empresa aplica objetivos a corto y largo plazo al evaluar asuntos de interés  |   | X         |
| 6.1  | 23. La empresa se preocupa por mantener hacia el empleado: aumento de lealtad, involucramiento o participación   |   | X         |
| 6.1  | 24. La empresa se preocupa por mejorar la salud y la seguridad de los colaboradores  | X   |           |
| <b>Gobernanza</b>  |  |   |           |
| 6.2.2  | 25. La empresa tiene definido órganos de gobiernos constituidos que operen hoy en día  |   | X         |
| 6.2.2  | 26. Se mantiene en la empresa una gobernanza basada en incorporación de principios de responsabilidad social   |   | X         |
| 6.2.2  | 27. La empresa se preocupa por promover principios y valores a los colaboradores y stakeholders  |   | X         |
| 6.2.2  | 28. La empresa realiza evaluaciones para dar seguimiento a aplicación de principios  | X   |           |
| 6.2.3.1  | 29. Cuenta la empresa con procesos y estructura para tomar decisiones  |   | X         |
| 6.2.3.1  | 30. La alta gerencia usan métodos formales para comunicar toma de decisiones y uso eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos  |   | X         |
| 6.2.3.1  | 31. Se establece políticas que permitan la comunicación, conocer, evaluar opiniones de todos los interesados   |   | X         |
| 6.2.3.1  | 32. Existe un equilibrio a nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de personas que toman decisiones en representación de la organización   | X   |           |
| 6.2.3.2  | 33. La empresa cuenta con mecanismos para prevenir y resolver conflictos de intereses  | X   |           |
| 6.2.3.2  | 34. Es de conocimiento general y comunicación la estratégica formal de la empresa (incluida la misión, visión, políticas y objetivos estratégicos)   | X   |           |
| 6.2.3.2  | 35. La empresa cuenta con políticas para identificar los grupos de interés   | X   | X         |
| 6.2.3.2  | 36. Los objetivos estratégicos, misión y visión de la empresa, incluyen compromiso social, ambiental o de desarrollo sostenible  | X   |           |
| 6.2.3.2  | 37. La empresa ha realizado alguna actividad que promueva la responsabilidad social  | X   |           |
| 6.2.3.2  | 38. Se ha entregado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño de comunidad, social y ambiental de la organización.  | X   | X         |
| <b>Derechos Humanos</b>  |  | <b>Declaración Universal de los derechos humanos</b>  |           |
| 6.3.1.2  | 39. La empresa cuenta con una política que permita el control y evaluación de respeto a los derechos humanos y es de conocimiento público dentro de la organización  | X   |           |
| 6.3.2.2  | 40. Se proporciona formación en derechos humanos a los colaboradores dentro de la empresa  |   | X         |
| 6.3.2.2  | 41. Existen canales autorizados dentro de la empresa que permitan la comunicación eficiente para identificar, investigar y dar solución a violaciones a los derechos humanos   |   | X         |
| 6.3.3.2  | 42. Para la identificación, prevención y violación de derechos humanos, la empresa se preocupa por la detección temprana en algún caso donde se alerte el comportamiento indebido de la no diligencia en la organización en derechos humanos   | X   |           |
| 6.3.7.2  | 43. La empresa se preocupa por no discriminar a los empleados, socios, clientes o interesados  | X   |           |
| 6.3.7.2  | 44. Cuenta la empresa con políticas o mecanismos para prevenir, controlar cualquier tipo de discriminación   |   | X         |
| 6.3.8.2  | 45. Para la identificación, prevención y violación de derechos humanos, la empresa se preocupa por la detección temprana en algún caso donde se alerte el comportamiento indebido de la no diligencia en la organización en derechos humanos   | X   |           |
| 6.3.8.2  | 46. La empresa se preocupa por acatar los derechos humanos, en tanto derechos civiles y políticos  | X   |           |
| 6.3.8.2  | 47. En la empresa tratan de minimizar puntos de vista o hacer callar, exponer opiniones de nadie   | X   |           |
| 6.3.10.3   | 48. La empresa realiza acciones tales como evaluaciones, actuando para protección y prevención de acoso en el lugar trabajo  |   | X         |
| 6.3.10.3   | 49. En la empresa se preocupa por igualdad de oportunidades laborales para las mujeres   |   | X         |
| <b>Prácticas Laborales</b>   |  | <b>Apoyo con: Organización Internacional de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</b>               |           |
| 6.4  | 50. La empresa se preocupa por acatar la legislación laboral y regulación nacional   | X   |           |
| 6.4.3  | 51. Existen mecanismos de protección de la privacidad de datos personal de los colaboradores   | X   |           |
| 6.4.3  | 52. Existen mecanismos de control de hostigamiento de toda índole dentro de la empresa   |   | X         |
| 6.4.3.2  | 53. Los colaboradores de la empresa se encuentran reconocidos legalmente   | X   |           |
| 6.4.3.2  | 54. La empresa evita obligaciones de ley, distorsionando relaciones laborales  | X   |           |
| 6.4.3.2  | 55. Existe igualdad de oportunidades y no discriminación   |   | X         |
| 6.4.4.2  | 56. La empresa proporciona un pago equitativo  | X   |           |
| 6.4.5.1  | 57. Realiza la empresa apoyo a los colaboradores (formación, capacitación)   | X   |           |
| 6.4.6.2  | 58. Se promueven actividades para garantizar la salud, seguridad   | X   |           |
| <b>Medio Ambiente</b>  |  | <b>Apoyo con: MINAE (Ley de Conservación de la Vida Silvestre, Ley Forestal, Ley de Conservación de Suelos)</b> |           |
| 6.5.3  | 59. La empresa se preocupa por el tratamiento correcto, mejorar, reducir desechos según productos o servicios  |   | X         |
| 6.5.3  | 60. La empresa realiza acciones para el manejo y reducción de energía utilizada  | X   |           |
| 6.5.5  | 61. La empresa cumple con políticas que regulen impactos ambientales en la sociedad  | X   |           |
| 6.5.5  | 62. Se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero y otras emisiones significativas con base en la legislación   |   | X         |
| 6.5.6  | 63. Cumple con programas de sostenibilidad para evitar, evaluar y mitigar impactos en la sociedad  | X   |           |
| 6.5.6  | 64. La empresa realiza recolecciones de desecho electrónico responsablemente   | X   |           |
| 6.5.6  | 65. La empresa cuenta con un plan de emergencia o evacuación   | X   |           |
| 6.5.6  | 66. La empresa es consciente del impacto ambiental que genera en la comunidad  | X   |           |
| 6.5.6  | 67. La empresa se apoya en mecanismos adecuados que aseguren el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación  | X   |           |
| 6.5.6  | 68. Se ejecutan acciones de inversión ambiental para mejorar acciones  | X   |           |
| <b>Prácticas justas de operación</b>   |  | <b>Apoyo con: Organización Internacional de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</b>               |           |
| 6.6.3  | 69. La empresa posee políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas  |   | X         |
| 6.6.3  | 70. Se dan programas para capacitar a los colaboradores, en temas de corrupción  |   | X         |
| 6.6.3  | 71. La empresa tiene y hace público los canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción.   | X   |           |
| 6.6.3  | 72. Se preocupa la empresa por asegurar la transparencia en procesos como: regalos y gastos de representación.   |   | X         |
| <b>Consumidores</b>  |  | <b>Apoyo de normas: ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003</b>   |           |
| 6.7.3  | 73. La empresa cuenta con mecanismos para asegurar la transmisión de valores constructivos en la sociedad, por ejemplo realizar campañas sociales y de inclusión.  |   | X         |
| 6.7.3  | 74. Hay transparencia de las actividades de comunicación en cuanto a: precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas.  | X   |           |
| 6.7.4.2  | 75. Los contratos son claros, legibles, además de poseer información pertinente y suficiente.  | X   |           |
| 6.7.6  | 76. Existe proceso de comunicación de cualquier riesgo asociado a la utilización de los servicios ofrecidos para los clientes, usuarios y consumidores   | X   |           |
| 6.7.6  | 77. Tiene mecanismo para identificar, medir la satisfacción de los clientes, usuarios y consumidores y corregir fallas presentes durante su ejecución  |   | X         |
| 6.7.6.2  | 78. La empresa se preocupa por analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas   |   | X         |
| 6.7.6.2  | 79. Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento  | X   |           |
| 6.7.9  | 80. Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación.  |   | X         |
| 6.8.1  | 81. Se realizan capacitaciones para explicar peligros, impactos del servicio ofrecido.   |   | X         |
| 6.8.1  | 82. Considerarse a sí misma como parte de la comunidad, al abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada   |   | X         |
| 6.8.1  | 83. Reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones, aprovechando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.   |   | X         |
| <b>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.</b>                            |  |   |           |
| 6.8.3.1  | 84. La empresa participa activamente en el desarrollo de la comunidad  |   | X         |
| 6.8.3.1  | 85. La empresa reconoce valor para trabajar en alianza con otras organizaciones apoyando recursos y experiencias   |   | X         |
| 6.8.3.2  | 86. La empresa se preocupa por investigar impactos potenciales en la comunidad, mitigar impactos negativos y mejorar los positivos   | X   |           |
| 6.8.3.2  | 87. La empresa realiza inversión social para mejora de grupos vulnerables  |   | X         |
| 6.8.4  | 88. La empresa participa con asociaciones locales  |   | X         |
| 6.8.4  | 89. La empresa promueve el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación.  |   | X         |
| 6.8.5  | 90. Fomenta actividades que permitan desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades de área de influencia.   | X   |           |
| 6.8.6  | 91. La empresa cuenta con política de apoyo a las comunidades de área de influencia, en actividades como prevención de salud y acceso a la educación, desarrollo tecnológico.  |   | X         |
| <b>Totales</b>   |  | <b>39</b>   | <b>52</b> |

### Apéndice 3. Reclamos Ambientales

| RECLAMO No. 1 IMPRODUCTIVIDAD POR FALTA DE LIBERACIONES DE FRENTES DE TRABAJOS Y/O PAROS Y MOVILIZACIONES<br>NOTIFICACIÓN C2-CR-CON-2197-111117 |       |        |       |      |       |  |                         |                   |                |                |
|---|-------|--------|-------|------|-------|--|-------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| No.   | PUNTO | PÁGINA | TORRE |      | TRAMO | NOMBRE                                   | NOTIFICACIÓN REFERENCIA | RECLAMO           | RESPONSABLE    | FECHA ATENCIÓN |
|   |       |        | No.   | ID   |       |  |                         |                   |                |                |
| 1   | 1     | 2      | 183   | 1188 | 16    |  | C2-CR-CON-1460-090622   | Atraso Tendido    | Servidumbres   | 29/10/2020     |
| 2   | 2     | 2      | 416   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1480-090708   | Atraso Montaje    | Movilización I | 19/10/2019     |
| 3   | 2     | 2      | 418   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1480-090708   | Atraso Montaje    | Movilización I | 19/10/2019     |
| 4   | 2     | 2      | 419   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1480-090708   | Atraso Montaje    | Servidumbres   | 19/10/2019     |
| 5   | 2     | 2      | 421   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1480-090708   | Atraso Montaje    | Servidumbres   | 29/10/2020     |
| 6   | 3     | 3      | 270   | 2318 | 16    | Rogelio Torres                           | C2-CR-CON-1553-090910   | Atraso Obra Civil | Movilización I | 19/10/2019     |
| 7   | 3     | 3      | 416   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1553-090910   | Atraso Montaje    | Movilización I | 19/10/2019     |
| 8   | 3     | 3      | 418   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1553-090910   | Atraso Montaje    | Movilización I | 19/10/2019     |
| 9   | 3     | 3      | 419   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1553-090910   | Atraso Montaje    | Servidumbres   | 29/10/2020     |
| 10  | 3     | 3      | 421   | 1817 | 16    | K y D Brother and Sister Carlos Calderón | C2-CR-CON-1553-090910   | Atraso Montaje    | Servidumbres   | 29/10/2020     |

### Apéndice 4. Reclamos Propietarios



BITÁCORA DE VISITA

FECHA: 11-10-08 HORA: 8:00 ID: 2551 TRAMO: Cajas - Barranca  
 PROPIETARIO: FINCA LA MOSENA FUGO CHAVES  
 CEDULA: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN DEL PROPIETARIO: GRACIA, SAN RAFAEL DEL ORO,  
1/2 Km de la Iglesia

DIRECCIÓN DE LA PROPIEDAD: SAN MIGUEL DE CAJAS

CONDICION LEGAL DE LA POSESION: PROPIETARIOS

RESULTADO DE LA REUNION: SE VISITÓ LA PROPIEDAD PARA VERIFICAR Y TOMAR FOTOS DEL LO AFECTADO POR LA CONSTRUCCION. EL SR. FUGO CHAVES, PROPIETARIO SEÑALA:

- 1.- QUE LA CONSTRUCTORA CORTO APROXIMADA. UNAMENTE 185 ARBOLITOS DE DIFERENTE ESPECIE Y NO SE HAN PAGADO.
- 2.- HUBIERON LOS HUELOS PARA LAS BASES DE UNA TORRE Y LOS DEJARON SIN RELENAR. INCLUSO DEBIERON SACAR UN TERNERO QUE CAYO DENTRO DEL CERCILO.
- 3.- LA CONSTRUCTORA QUIERE HACER LA TORRE QUE CORRESPONDA A LOS TRENTE EN SU PROPIEDAD PERO A 3 MTS DE LA CERCIA. EL FUSO QUE SE CORREA HACIA ATRAS POR LO MENOS 6M

ACEPTACIÓN: SI:  NO:  CON CONDICION:  PASA

Entendido y advertido de las limitaciones y condiciones por los funcionarios de EPR o su contratista, manifiesto \_\_\_\_\_ mi conformidad y firmo en la ciudad de CAJAS a las 12:00 de 11-10 del 2008

Vecinos afectados

Aunque faltan cinco meses para que se coloquen los cables de alta tensión (230 KV), varios vecinos ya se encuentran preocupados por el futuro de su salud física y de sus cultivos.

La mayoría de los vecinos son campesinos que trabajan en sus parcelas; sin embargo, la EPR no permite sembrar ningún tipo de cultivo en un perímetro de 30 metros por donde pasan los cables de alta tensión.

Como es el caso de doña Socorro Arana Moraga, quien ya no podrá cultivar en una buena parte de su parcela, ya que su esposo, antes de morir, le prestó el terreno a la EPR, creyendo que construirían una torre de telecomunicaciones.

Por el momento, Socorro Arana y otros vecinos del asentamiento IDA-Caña Blanca buscan asesoría legal y jurídica, ya que se les violentó el derecho a la información al no tener una consulta previa por parte de la EPR y al no conocer los verdaderos riesgos del paso de líneas de alta tensión en su comunidad.

### Apéndice 5. Residuos



## Apéndice 6. Metodología de Identificación de Riesgos

### Análisis Modal de Fallas y Efectos

|                               |                           |                |                        |         |        |
|-------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------|---------|--------|
| Nombre de Proceso o Producto: | Detección de riesgos      | Preparado por: | Susan Rodríguez Nguera | Página: | 1 de 1 |
| Encargado:                    | Operación y Mantenimiento | Fecha:         | Octubre 2021           | Rev.    | 1      |

| Pasos Clave del Proceso o Producto                    | Función  | Modos de Falla Potenciales                               | Efectos de Fallas Potenciales                                       | S E V  | Causas Potenciales                            | O C U   | Controles de Ocurrencia  | D E T  | N P R | SEV * OCU * DET  | Acciones Recomendadas   | Responsable  | Acciones Implementadas  | S E V | O C U | D E T | N P R |  |
|---|--|--|---|--|---|---|--|--|-------|--|---|--|---|-------|-------|-------|-------|--|
| ¿Cuál es el proceso o producto?                       | ¿Cuál es la función del proceso o producto ?     | ¿De qué maneras puede fallar?                            | ¿Cuál es el impacto cuando hay un fallo (cliente o funcionamiento)? | ¿Qué tan severo es el efecto para el cliente o funcionamiento? | ¿Qué causa que falle?                         | ¿Que tan seguido ocurre la causa o modo de Falla? | ¿Cuáles son los controles existentes y procedimientos preventivos? | ¿Qué también pueden detectar la Causa o Modo de Falla? |       |  | ¿Cuáles son las acciones para reducir la Ocurrencia de la Causa o mejorar la Detección? | ¿Quién es responsable de las acciones recomendadas?  | Anotar las acciones implementadas. Incluye fecha de finalización. |       |       |       |       |  |
| Torres de electricidad                                | Soporte de cable que transmite energía eléctrica | Degradación suelos                                       | Ocupación del suelo   | 8  | Corta de vegetaciones y cambios en el habitat | 7   | No aplica  | 8  | 448   | Mantener zonas verdes despues de mantenimientos          | Ingenieros Forestales   | Revegetación o plantaciones, adición del residuo orgánico compostado                         | 5   | 5     | 3     | 75    |       |  |
| Campos electromagnéticos                              | Generacion transmisión de energía                | Irradiación, Vibraciones fuertes por paso de la energía. | Deterioro de salud a largo plazo                                    | 10   | Tensión de voltaje                            | 8   | No aplica  | 9  | 720   | Respetar las distancias establecidas                     | Ingenieros Mantenimiento  | Respetar distancias de servidumbres (en total 30 mts). Evitar zonas habitables humanas cerca | 6   | 8     | 2     | 96    |       |  |
| Servidumbres de paso                                  | derecho de paso                                  | Deterioro Accesos por movimiento de tierra               | Deterioro Ambiental   | 10   | movimientos de tierra                         | 8   | Servidumbres   | 6  | 480   | Reducir afectación, programar visitas                    | Ingenieros Mantenimiento  | Evitar afectaciones mayores  | 5   | 4     | 2     | 40    |       |  |
| Terrenos  | vida humana, ecosistemas naturales               | Pérdida de habitat                                       | Deterioro ambiental   | 9  | Mano del hombre                               | 8   | No aplica  | 5  | 360   | Reforestar árboles nativos                               | Ingenieros Forestales   | Evitar generar daños y corta de árboles.   | 6   | 5     | 3     | 90    |       |  |
| Residuos Electrónicos                                 | Generación de desechos sin control adecuado      | Tratamiento Inadecuado                                   | Cortaminación   | 8  | Ausencia de controles ambientales             | 8   | Solo se entregan a cualquier persona                               | 3  | 192   | Creacion politicas de desecho                            | Ambiental   | Entrega oficial a gestores ambientales   | 5   | 5     | 2     | 50    |       |  |
| Residuos Generales                                    | Papel, gasolina, partes de torres                | Tratamiento Inadecuado                                   | Cortaminación   | 7  | Consumidores                                  | 8   | No aplica  | 3  | 168   | Creacion politicas de desecho                            | Ambiental   | Entrega oficial a gestores ambientales   | 6   | 5     | 2     | 60    |       |  |
| corte de árboles por ingresos a mantenimientos        | Mantenimientos                                   | Tala de árboles  | Deterioro Ambiental   | 8  | Mano del hombre                               | 8   | No aplica  | 4  | 256   | Resforestar  | Ambiental   | Entrega oficial a gestores ambientales   | 5   | 4     | 1     | 20    |       |  |
| Destrucción caminos                                   | Mantenimientos                                   | Modificación en el relieve o área afectada               | Caminos dañados   | 8  | Vehículos, herramientas                       | 8   | No aplica  | 5  | 320   | Bitácora de deterioro                                    | Mantenimiento   | Revisiones   | 5   | 5     | 1     | 25    |       |  |
| Daños a sembradíos o agricultura                      | Mantenimientos                                   | Vegetación, sembradíos consumo                           | Agricultura, afectación directa                                     | 9  | Mal manejo y cuidado personal                 | 7   | No aplica  | 5  | 315   | Comunicación con afectados, mantenimientos programados   | Mantenimiento   | Correas de seguimiento, bitacoras de aceptación  | 5   | 5     | 3     | 75    |       |  |
| Residuos por mantenimiento: piezas metálicas, pintura | Mantenimientos                                   | Contaminación con escombros                              | Terrenos  | 9  | Mal manejo y cuidado personal                 | 9   | No aplica  | 4  | 324   | Compromiso personal, valoraciones jefaturas para control | Mantenimiento   | Manuales de gestion y trato de desechos contaminantes  | 5   | 4     | 3     | 60    |       |  |

## **Apéndice 7. Guía Responsable Plan de Residuos**

Por medio del siguiente plan se oficializa la creación de los pasos a seguir para el buen manejo de residuos, con la finalidad de generar conciencia dentro de los colaboradores de la empresa y generar cultura del tema, se sabe que un buen manejo lograría disminuir los efectos adversos y generar como empresa responsable un compromiso social. Es importante sensibilizar del tema a los colaboradores e infundir culturalmente logros cada vez realizados pues genera satisfacción y la unión de los grupos laborales, también idealizar que para la empresa un residuo no sea una amenaza sino un recurso, del cual se puede beneficiar atrayendo buenas prácticas empresariales, tales como el trabajo en equipo, preservación al medio ambiente, cultura ambiental.

### **Introducción:**

En primera instancia se realizará el enfoque a la problemática actual con “el manejo de residuos” pues como se menciona en el análisis de la situación, la empresa no tiene definido un plan, que permita generar conciencia y ejecutar acciones para la reducción de los residuos, clasificar y valorizar desechos para minimizar el impacto hacia la comunidad y el medio ambiente.

### **Objetivos:**

- Respetar la legislación costarricense, de acuerdo con las regulaciones vigentes, para el manejo adecuado de los residuos.
- Aplicar dentro de la empresa el tratamiento adecuado de los desechos, durante su proceso de recolección, separación, almacenaje y su entrega.
- Promover dentro de la empresa educación y aumentar el bienestar y la calidad de vida de la población.

**Lema de la empresa** “Mantener reciclaje continuo, pero sobre todo reutilizar”.

### **Definiciones Importantes:**

**Comunidad:** Conjunto de personas que se relacionan, que comparten socialmente y que tienen en común intereses.

**Medio Ambiente:** Sistema formado por elementos naturales y artificiales que están relacionados entre sí, por medio del ser humano y sus acciones pueden ser influenciados y modificados para bien o para mal, dentro del medio ambiente influyen valores culturales, sociales y naturales.

**Gestión Integral de Residuos:** Por medio de un sistema que guía a las mejores técnicas de recolección, aprovechando la tecnología y creando programas de gestión basados en normativa locales que conllevan a la obtención de metas y alcanzar objetivos planteados en temas ambientales.

**Jerarquía de la gestión integral de residuos:** Son las etapas del manejo de los residuos, por medio de la priorización requerida se establecen medidas que permitan la reducción de residuos en una empresa y mejoramiento del reúso de residuos.

**Residuo:** Según la clasificación del material dado material sólido, semisólido, líquido o gas, poniendo en primer lugar la persona que desea desecharlo, debe valorar cuál es el mejor tratamiento para su desecho y tratamiento responsable.

**Residuos de Manejo Especial:** Por su composición es material de cuidado, sea por el transporte, tratamiento y que es altamente riesgoso para la salud, también por su degradación afecta el ecosistema sino se tratan debidamente, por eso se les da un tratamiento especial.

**Residuos No Valorizables:** Es el residuo que no tiene valor, no se considera peligroso y no se puede recuperar.

**Residuos Peligrosos:** Son los residuos que pueden causar daños a las personas, al ambiente por lo que son considerados como causantes de daños a la salud en general. Considerados tóxicos, inflamables, corrosivas, radioactivas, biológicas, bioinfecciosas.

**Residuo Valorizable:** Son recursos que pueden ser valorizables y recuperados.

**Responsabilidad Compartida:** Corresponde a responsabilidad social, compartida, coordinada y diferenciada de los productores, importadores, distribuidores, consumidores, gestores de residuos, sea público o privado.

**Responsables:** Son las personas involucradas en actividades o procesos de interés, para obtención de algún bien. Deben ser definidos por la alta Gerencia de la empresa.

**Contenedores:** Lugar donde se deposita el residuo según su clasificación o tratamiento, deben estar debidamente rotulados. Ver colores y los tipos de residuos:

| Contenedores y su rotulación |        |          |          |  |                                 |  |
|------------------------------|--------|----------|----------|--|---------------------------------|--|
| Ítem                         | Área   | Cantidad | Color    | Rotulación   | Tipo de bolsa para desecho      | Importante   |
| 1                            | Cocina | 2        | Gris     | Papel y Cartón: Papel, revistas, cuadernos, cartulina, periodico, folders, cartón.   | Transparente                    | Triturar.  |
| 2                            | Cocina | 2        | amarillo | Aluminio: Latas de aluminio y bebidas  | Transparente                    | Limpiar lata antes de desechar                     |
| 3                            | Cocina | 2        | Azul     | Envases plásticos y tetra brik   | Transparente                    | Limpiar plastico antes de desechar                 |
| 4                            | Cocina | 2        | Rojo     | Manejo especial: baterías, aceites, electrónicos, estereofón, fluorescentes y bombillos, otros.  | Transparente                    | Poner bolsa, verificar tratamiento final correcto. |
| 5                            | Cocina | 2        | Verde    | Orgánico: residuos compostables, de origen vegetal: restos de alimentos, frutas, verduras, cáscaras y residuos de jardín. Se excluyen los restos de alimentos de origen animal.  | Transparente                    | Poner bolsa, verificar tratamiento final correcto. |
| 6                            | Cocina | 2        | Negro    | Ordinario: No Valorizables, no peligrosos y sin alternativas viables de recuperación como cartón sucio, papel sucio y/o engrasado papel carbón, papel aluminio, residuos del barrido, residuos de tela, servilletas usadas y residuos de los servicios sanitarios.         | Puedes ser negra o Transparente | Poner bolsa, verificar tratamiento final correcto. |
| 7                            | Cocina | 2        | Naranja  | Vidrio: De manejo de forma diferenciada para evitar el riesgo de accidentes cuando se manipula el material, podemos incluir los envases de vidrio de cualquier color, excepto materiales de vidrio plano tales como residuos de ventanas, celosías, cerámica, entre otros. | Transparente                    | Poner bolsa, verificar tratamiento final correcto. |

**Nota:** Importante ver la ubicación en el plano, apéndice 8.

**Indicador de color:** Es la identificación que se le da a cada contenedor, se recomienda que se encuentre bien identificado, para facilitar que los colaboradores de EPR identifiquen y lean el lugar correcto donde depositar residuos y lograr dar un tratamiento apto.

Es importante conocer y diferenciar el color del contenedor, razón por la cual se muestra la descripción de los contenedores según su color, de esa manera los colaboradores pueden asociar y ayudar a la comisión de reciclaje.

**Color Negro:** Residuos Ordinarios.

**Color Gris:** Residuos de Cartón.

**Color Naranja:** Residuos de Vidrio.

**Color Verde:** Residuos de Reciclaje orgánico.

**Color Amarillo:** Residuos de Aluminio.

**Color Azul:** Residuos de Plástico.

**Color Rojo:** Residuos de Manejo especial, bioinfecciosos.

### **Programa De Manejo Integral De Residuos**

Acá se define información importante de la empresa como su Nombre o Razón social, su ID o cedula jurídica, su ubicación: Información de su dirección, la persona responsable del plan integral, correo electrónico, firma y número telefónico.

| DATOS DEL GENERADOR                                  |        |
|--|--------|
| Nombre o Razon Social: Empresa Propietaria de la Red |        |
| Cédula física o jurídica: 3-012328405                |        |
| Dirección exacta: Oficentro la Sabana                |        |
| Responsable:   | Firma: |
| Correo Electrónico:                                  |        |
| No. Teléfono:  |        |

#### **1.1 Diagnóstico:**

En el diagnóstico se lleva el control de los residuos, es importante conocer información básica de su procedencia y del tipo de residuos que será procesado, en la fuente se detalla cuál es su origen, las cantidades de material de desecho, cuáles son las condiciones actuales de almacenaje, como se transportara si es por un medio de la empresa o por medio de camión recolector de la municipalidad local, cuál es el destino del residuo acá se debe de indicar cuál será su fin (relleno sanitario, o empresa de reciclaje). Los tipos de residuos son los siguientes:

## Vamos reciclar y a conocer del manejo de los residuos



### Los Residuos se clasifican en:

#### “Residuos Ordinarios”

##### 1. Desechos Valorizable:

Dentro de este grupo se encuentran latas de aluminio, metal, vidrio, plástico, cartón, papel.

##### 1.2 Desechos No Valorizable:

Son los residuos de alimentos (frutas, vegetales, restos de harinas).  
Envolturas de galletas, servilletas, papel aluminio sucio.

##### 1.3 Residuos Sólidos de Manejo Especial

Son los residuos que presentan riesgos a la salud y degradación lenta en el ecosistema.

Tales como electrodomésticos, iluminación, pilas, llantas, aceite, jeringas.

**Desechos No Valorizables.** Considerados desechos.

**Residuos de alimentos:** Sobras de frutas y vegetales, cáscaras, restos de carnes, restos de harinas (pan, tortillas, otros).

**Orgánicos:** Dentro de esta categoría se incluye los residuos compostables (elaboración de abonos orgánicos), **Origen Vegetal:** Sobras de alimentos, cascaras de frutas, verduras, cáscaras y residuos de jardín, excluir los restos de alimentos de origen animal. Con estos residuos es de suma importancia considerar la posibilidad real de que puedan ser recolectados por el servicio municipal y en caso de no ser posible y al ser cantidades relativamente pequeñas se podrían colocar como desechos ordinarios.

**Envolturas poli-laminadas:** Paquetes de alimentos como galletas, repostería, frituras, helados.

**Otros:** servilletas, papel toalla, papel aluminio, plástico adhesivo sucio, que se encuentren en condiciones sucias, con grasa.

### **Desechos Valorizables**

**Cartón:** Cajas, láminas, angulares y tubos de cartón.

**Papel:** Papel limpio y seco, separar con tinta, puede ser papel triturado, hojas sueltas, folders, sobres, posters, revistas, libros, cuadernos, directorios, periódico y cartulina. No se incluye: papel

sucio o mojado, papel carbón, papel químico, papel aluminio, papel celofán, papel encerado, papel plastificado, papel sanitario, papel toalla o servilletas.

**Aluminio:** latas de aluminio como los refrescos, cervezas, gaseosa, no incluir papel aluminio. Deben ir limpios y secos.

**Metal:** latas de metal como latas de atún, latas de enlatados.

**Vidrio:** Botella y envases de vidrio, vidrio laminado puertas, paredes, ventanas.

**Tetrabrik:** Empaques de refrescos, cajas de leche, cajas de jugos.

**Plásticos:** Botellas plásticas de bebidas, bolsas plásticas de embalaje, cajas plásticas, marchamos plásticos, residuos varios de plásticos sin contaminantes. De material polietileno de baja densidad y polietileno de alta densidad, PVC, poliestireno, polipropileno y plásticos de ingeniería. Así como pichingas, galones y cubetas plásticas que no contengan residuos de sustancias químicas peligrosas. No se debe incluir contenedores de botellas sucias o mojadas como suavizantes de ropa, jabón, ceras, las botellas o envases de alimentos sucias, botellas de productos cosméticos cremas, desodorantes, shampoo, vajillas desechables, bolsas de alimentos como los empaques de confites, empaques de galletas, snacks, y similares.

**Desechos tecnológicos:** UPS, audífonos, tonners, cartuchos de impresión, cables de datos y electricidad.

### **Residuos Sólidos de Manejo Especial**

Los residuos de manejo especial se definen por una o más de las siguientes características:

Definidos de la siguiente manera: llantas usadas, Batería ácido plomo, pilas de reloj, pilas: carbón-manganeso, carbón-zinc, litio-cadmio, litio y zinc, aires acondicionados, refrigeradoras, transporte de frío y equipos de refrigeración industrial, aceite lubricante usado, envases plásticos para contener aceites lubricantes, envases metálicos, plástico y vidrio para contener agroquímicos artefactos eléctricos o electrónicos bombillos fluorescentes o compactos, refrigerantes, colchones, poliestireno conocido como el estereofón, desechos de hogares considerados como basura o chatarra.

Respecto al vidrio: Se reciben los envases de vidrio de cualquier color, No incluir vidrios planos quebrados de ventanas, no celosía, no cerámica.

| DIAGNÓSTICO SOBRE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS |                          |  |  |  |  |
|---|--------------------------|--|--|--|--|
| Tipo de Residuos                            | Clasificación            | Cantidades (kg/ton/unidades).<br>Dato aproximado mensual | Almacenamiento en la empresa           | Logística de Transporte                | Fin de Residuos                          |
| Electrónico                                 | Ordinario<br>Valorizable | 18 kg mes  | Almacenaje bodega de electrónicos      | Vehículo empresarial                   | Recicladora autorizada                   |
| Cartón                                      | Ordinario<br>Valorizable | 4 kg mes   | Recipiente de residuos valorizable.    | Recipiente de residuos no valorizable. | Recicladora autorizada                   |
| Residuo no valorizable                      | Ordinario no valorizable | 12 kg mes  | Recipiente de residuos no valorizable. | Camión recolector de la municipalidad  | Relleno sanitario                        |
| Orgánico                                    | Ordinario<br>Valorizable | 4 kg mes   | Recipiente de residuos valorizable.    | Vehículo empresarial                   | Se trasladan a una finca para compostaje |
| Plástico                                    | Ordinario<br>Valorizable | 4 kg mes   | Recipiente de residuos valorizable.    | Vehículo empresarial                   | Recicladora autorizada                   |

## 1.2 Identificación de debilidades y desafíos desde la jerarquización de los residuos

En la identificación de debilidades y desafíos, pone en marcha la vigilancia y el tratamiento para la mejora continua del proceso, cual es la debilidad actual y como se debería de mejorar, cuál es la meta que se desea alcanzar, se recomienda el apoyo de gestores autorizados, que permitan asegurar a la empresa que el tratamiento dado es el debido.

| IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y DESAFÍOS DESDE LA JERARQUIZACIÓN DE LOS RESIDUOS |  |   |
|--|--|---|
| Jerarquía  | Faltas o debilidades en el presente                          | Desafíos o las metas  |
| Prevención en la Fuente  | No hay separación de residuos en la actualidad               | Colocar contenedores para la separación de residuos, norma a la ley 8839.                                     |
| Minimización en la Generación  | No hay colaboradores capacitados                             | Realizar capacitaciones a los colaboradores y generar cultura y conocimiento de temas del manejo de residuos. |
| Reutilización de los Residuos  | Residuos organicos como compostage                           | capacitar en aplicación de las tecnicas.  |
| Tratamiento  | Manejo inadecuado de todos los residuos                      | contratar gestores autorizados.   |
| Disposición Final  | Dar un tratamiento a los residuos ordinarios no valorizables | Tratamiento de residuos no valorizables correcto hacia el relleno sanitario.                                  |

## 1.3 Seguimiento y Monitoreo Anual

Por medio de la guía se lleva el control de las actividades que se proponen para la propagación de información dentro de la empresa, relacionada con el tema de un buen uso a los residuos y control ambiental, se realiza por medio del documento identificación de actividades propuestas y su aplicación, se define el horizonte para obtener metas que agilicen el proceso de tratamiento y educación a los colaboradores, se propone y visiona a donde desea estar en temas de control de residuos, por medio del indicador de cumplimiento se controla lo realizado.

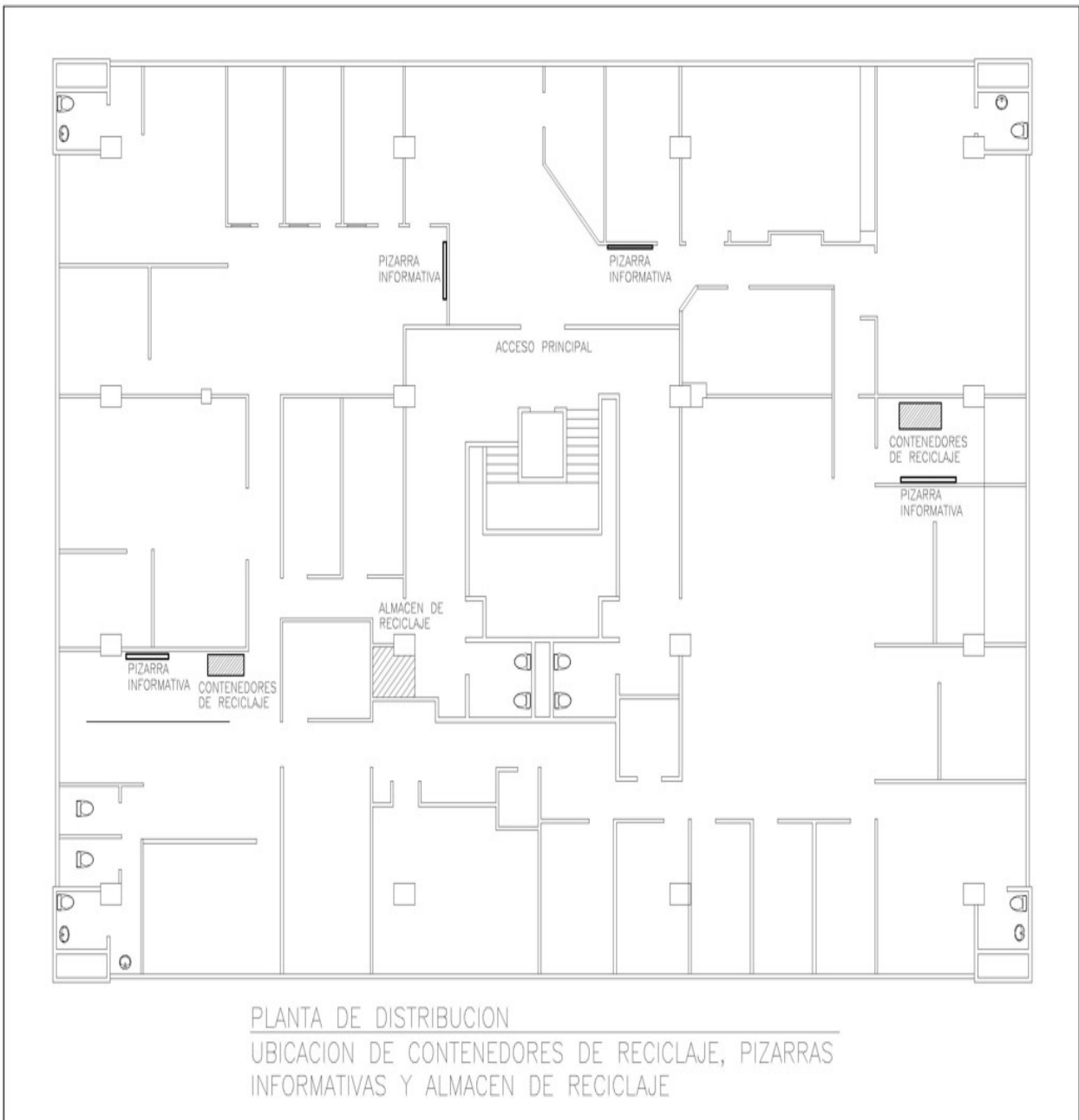
| SEGUIMIENTO Y MONITOREO ANUAL   |  |   |   |  |                  |
|---|--|---|---|--|------------------|
| Actividad   | Antecedente                                | Meta  | Indicador   | Recomendación o estado actual          | Datos relevantes |
| Realizar capacitación para la separación de residuos.                                   | No se ha realizado esta actividad antes 0% | Para aprovechar los residuos valorizables y no valorizables y así poder reducir un impacto al medio ambiente. | Se dará una visita para comprobar que se esté cumpliendo con la compra de recipientes y la colocación de ellos. | Dentro de 4 meses, realizar inspección | ninguna          |
| Realizar charlas, correos ilustrativos e informativos, juegos vía teams.                | No se ha realizado esta actividad antes 0% | Lograr que el personal tenga el conocimiento del tratamiento de los residuos y la reutilización               | Se implementarán capacitaciones en diferentes lapsos, a diferentes grupos del personal.                         | Dentro de 4 meses, realizar inspección | ninguna          |
| Infundir y enseñar técnicas de como realizar la separación de los residuos y el manejo. | No se ha realizado esta actividad antes 0% | Lograr que los residuos valorizables, terminen en centro de acopio y no en el relleno sanitario.              | Dar información de los centros de acopio  | Dentro de 4 meses, realizar inspección | ninguna          |
| Mostrar lista autorizada de los gestores autorizados por el Ministerio de Salud.        | No se ha realizado esta actividad antes 0% | Generar el menor impacto ambiental  | Ejecutar un libro de actas; en el que se obtenga el nombre, dirección, número de teléfono, correo               | Dentro de 4 meses, realizar inspección | ninguna          |

### **Cronograma Actividades**

Para el desarrollo del plan de residuos, se procede a presentar el plan de trabajo que se efectuara en el momento de entrar en vigencia el plan presentado y oficialmente aceptado por la Gerencia de la empresa, el plan contempla como manejar las diferentes actividades y el desarrollo de la comunicación de actividades propuestas como charlas, recolección masiva, reuniones, entre otros.

| <b>Cronograma Actividades Gestión Residuos</b>  |                   |               |              |
|---|-------------------|---------------|--------------|
| <b>Actividad</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Inicio</b> | <b>Final</b> |
| Definir grupo de trabajo  | Semanal           | 1/2/2022      | 1/2/2022     |
| Revisión Plan   | Semanal           | 14/2/2022     | 21//2022     |
| Reuniones semanales para monitoreo y seguimiento de actividades.                      | Semanal           | 4/3/2022      | 9/12/2022    |
| Compra y colocación de contenedores para suplir los espacios de la oficina.           | Semanal           | 7/3/2022      | 11/3/2021    |
| Preparacion de Charlas  | Semanal           | 14/3/2022     | 1/4/2022     |
| Charlas de retroalimentación a colaboradores de limpieza sobre el manejo de residuos. | Semanal           | 18/4/2022     | 5/12/2022    |
| Imágenes clasificación de residuos para enviar a colaboradores.                       | Mensual           | 14/3/2022     | 28/11/2022   |
| Selección y compra de Báscula para cuantificación de residuos.                        | Quincenal         | 25/4/2022     | 6/5/2022     |

### **Apéndice 8. Plano Bodega Recolección de Residuos, Almacén de Reciclaje**



## Apéndice 9. Plan de Verificación y Control

| Tabla de Plan de Verificación y Control   |   |                            |                  |                     |          |                  |
|---|---|----------------------------|------------------|---------------------|----------|------------------|
| Área de Enfoque   | Puntos Débiles  | Probabilidad de Ocurrencia | Gravedad Impacto | Nivel de Criticidad | Atención | Acción Propuesta |
| Medio ambiente  | Ausencia de controles o acciones para protección del medio ambiente   | 10                         | 20               | 200                 |          |                  |
|   | Seguimiento a temas de impactos ambientales   | 5                          | 10               | 50                  |          |                  |
|   | Ausencia de procedimientos que acompañen temas relacionados con el medio ambiente                                       | 10                         | 20               | 200                 |          |                  |
|   | Ausencia de políticas ecológicas que valoren proveedores certificados ambientales y que cuenten con huella de carbono.  | 5                          | 5                | 25                  |          |                  |
|   | Definición de un plan de reciclaje y su implementación  | 5                          | 20               | 100                 |          |                  |
|   | Seguimiento y definiciones controles de reducción de desechos, tales como: cartón, papel, plástico, vidrio, otros.      | 20                         | 20               | 400                 |          |                  |
| Principios, Compromisos Éticos.   | Revisión de la misión de la empresa, Actualización de la misión y visión de la empresa en cuanto al cumplimiento de RSE | 20                         | 5                | 100                 |          |                  |
|   | Seguimiento a principios, valores creados en procedimientos para ser difundidos entre los colaboradores                 | 10                         | 20               | 200                 |          |                  |
|   | Seguimiento y creación de temas relacionadas a políticas anticorrupción   | 10                         | 20               | 200                 |          |                  |
|   | Espacio para que los colaboradores aborden temas y dialoguen acerca de temas éticos                                     | 5                          | 5                | 25                  |          |                  |
|   | Medio de denuncias de deficiencias de los interesados dentro de la empresa.   | 10                         | 10               | 100                 |          |                  |
| Comunidad.  | Seguimiento del impacto en la comunidad   | 10                         | 5                | 50                  |          |                  |
|   | Revisión de posibles daños ocasionados en la comunidad por su actividad realizada                                       | 20                         | 20               | 400                 |          |                  |
|   | Realización de proyectos que minimicen el impacto social.   | 10                         | 5                | 50                  |          |                  |
|   | Apoyo con consultoría en temas de evaluación social.  | 20                         | 5                | 100                 |          |                  |
|   | Pendiente promover voluntariado entre los trabajadores.   | 20                         | 10               | 200                 |          |                  |
| Salud Calidad de vida del trabajador.   | Seguimiento y calidad de vida del colaborador.  | 20                         | 20               | 400                 |          |                  |
|   | Inexistencia y desactualización de procedimiento de interes laboral, acoso, sexual                                      | 10                         | 5                | 50                  |          |                  |
|   | Involucramiento y participación activa del personal,  | 5                          | 5                | 25                  |          |                  |
|   | No existe seguimiento y monitoreo de cargas laborales.  | 20                         | 5                | 100                 |          |                  |
|   | En un tema tan importante como la pandemia analizar y estudiar casos teletrabajables de ser necesario.                  | 5                          | 10               | 50                  |          |                  |
| <b>Priorización: Iniciar con la atención de los 7 puntos débiles, con color rojo.</b> |   |                            | 7                |                     |          |                  |
|   |   |                            | 4                |                     |          |                  |
|   |   |                            | 10               |                     |          |                  |

**Atender:** Para el seguimiento por prioridad, prestar atención a 7 aspectos relevantes que permitan mejorar y avanzar en temas de RSE, dentro de la empresa, los demás deben ser atendidos pero no de manera urgente.

## Apéndice 10. Plan de Ahorro Energético

### Introducción

Con el fin de ofrecer a los colaboradores de Empresa Propietaria de la Red, una guía básica se procede con la elaboración del siguiente Plan de Ahorro Energético, que tiene la finalidad de orientar a las personas y a crear conciencia respecto a la importancia de minimizar y usar responsablemente los servicios públicos en el especial la creación del plan de ahorro de electricidad, al generar conciencia y cultura se contribuirá al programa de responsabilidad social que se desarrolla en el presente documento por medio de las buenas prácticas de ahorro dentro de la oficina por medio de diversas estrategias, centrandó atención para el plan de mejoramiento. La creación de esta guía se crea según lo dispone el decreto ejecutivo número 36499-MINAET, en el programa de Gestión Ambiental Institucional. Ver decreto en anexos página.

Importante detallar aspectos para la creación del plan, inicialmente el plan de ahorro energético sea oficialmente comunicado y cuente con el respaldo de la alta Gerencia de la EPR, el plan de ahorro energético es elaborado la finalidad de apoyar en la reducción de costos de servicio energético, el Plan de Ahorro Energético debe ser un plan amigable y fácil de implementar.

**Objetivo** Definir los lineamientos para el desarrollo e implementación de buenas prácticas para ahorro de energético dentro de la EPR.

**Alcance** Aplica para todos colaboradores de EPR, personal outsourcing y contratistas.

**Personal Responsable** Gerente General, responsable de la autorización del documento formal, además de asignar recursos necesarios durante la ejecución de la política.

**Comité de Apoyo Energético** Gestiona las temáticas relacionadas con el plan energético y su manejo integral dentro de la EPR.

**Indicadores** No aplica

### **Plan de Ahorro Energético propuesto**

El presente plan tiene como objetivo dar a conocer a lo interno de la empresa las acciones que se deben ejecutar para propiciar el uso eficiente de las fuentes de energía, además de incentivar el ahorro de energía dentro de EPR.

Primero instar a la creación de un comité de apoyo energético, que se responsabilice institucionalmente y enseñe a los demás colaboradores las buenas prácticas energéticas y sean el punto de comunicación entre los departamentos.

Cabe destacar, la importancia de trabajar en conjunto con la gerencia y que sea de apoyo para oficializar el documento, por medio del comité se pretende conocer el consumo energético. Seguidamente elaboración del plan de ahorro, en este plan se incluye las estrategias de comunicación, proceso de normalización y mejoramiento tecnológico, así como plan de acción correctiva.

Los resultados obtenidos durante la aplicación del plan de ahorro serán compartidos.

El plan de ahorro será ejecutado permanentemente dentro de la EPR, además de ser considerado un plan de mejora continua, por lo tanto, puede ser actualizado.

### **Atender y contribuir Oficina**

Dejar mensajes emergentes todos los días en el computador, para ellos se deben crear inicialmente cada mensaje positivo, también colocar mensajes en apagadores y lugares visibles dentro de la oficina.

Se recomienda trabajar en conjunto con TI para que publique cada mensaje a todos los colaboradores a ciertas horas:

En la Figura 54 Mensajes de Apoyo, se muestra el trabajo por compartir entre los colaboradores, que permita concientizar.

**Figura 54 Mensajes de Apoyo**



**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

## **Equipo de Oficina**

Se debe apagar equipos como Computadoras, Monitores, Ventiladores, Impresoras, al finalizar la jornada laboral de igual manera verificar fines de semana, vacaciones o días feriados, cualquier tipo de ausencia.

Usar modo ahorro energético cuando sea necesario “Suspend”.

Colocar protectores de pantalla “Fondo Negro”.

Sí las impresoras cuentan con tecnología “Ahorro energético” aplicarlo.

## **Iluminación y Aire Acondicionado**

Cambiar bombillas convencionales por tecnología Led.

Usar UPS para protección de picos de voltaje.

Se recomienda el uso de luz natural.

Apagar luces si no son necesarias, baños, pasillos, parqueos.

Usar aire acondicionado mientras puertas y ventanas se encuentren cerradas y solo en caso de ser necesario.

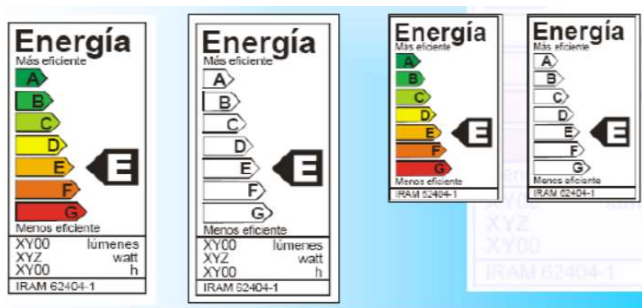
Apagar aires acondicionados al finalizar la jornada laboral de igual manera verificar fines de semana, vacaciones o días feriados, cualquier tipo de ausencia.

Se recomienda que un profesional del área para que realice una revisión periódica de cableado eléctrico.

Configurar en equipos modernos el ahorro de energía: (Save Energy o Stand By).

En la Figura 55 Etiquetas Eficiencia Energética, se detalla los niveles de energía recomendados.

**Figura 55 Etiquetas Eficiencia Energética**



**Nota: Obtenida de grupo ICE**

### **Tratamiento y Seguimiento al Plan**

Realizar mantenimientos preventivos para equipos eléctricos, realizados según mantenimiento programado para evitar el paro de labores, además de revisar niveles de tensión y contar con equipos de regulación de picos de voltaje.

Actualización de equipos antiguos por lote de equipo con tecnología adecuada, la misma cuenta con programas de reducción de energía, de esa manera se controla su consumo.

Coordinación de mantenimiento de aires acondicionados en la oficina, programados, Se recomienda cada 6 meses (incluye limpieza, cambio de filtros, revisión de piezas, entre otros).

Etiquetado de eficiencia energética para aire acondicionado.

### **Ventajas de la implementación del Plan de Ahorro Energético:**

Ahorro significativo, trabajo en equipo, mejora el medio ambiente, acercamiento y cumplimiento de ODS, trabajo saludable, fortalecimiento y acompañamiento significativo al programa de responsabilidad social, acercamiento a imagen empresarial idónea.

Tabla 35 Plan de Acción Energético

| Plan de Acción Energético |  |          |               |  |  |
|---------------------------|--|----------|---------------|--|--|
| Encargado:                | Período:   |          |               |  |  |
| Lámparas disponibles      | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Tecnología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>    | Cantidad | Tecnología    |  |  |
| Cantidad                  | Tecnología   |          |               |  |  |
|                           |  |          |               |  |  |
| Aires Acondicionados      | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Mantenimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> | Cantidad | Mantenimiento |  |  |
| Cantidad                  | Mantenimiento  |          |               |  |  |
|                           |  |          |               |  |  |
| UPS, protección           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Tipo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>          | Cantidad | Tipo          |  |  |
| Cantidad                  | Tipo   |          |               |  |  |
|                           |  |          |               |  |  |
| Factura                   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Monto ₡</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>            | Mes      | Monto ₡       |  |  |
| Mes                       | Monto ₡  |          |               |  |  |
|                           |  |          |               |  |  |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

En la Tabla 36 Medidas de Ahorro Energético, se muestra ventajas de implementar.

Tabla 36 Medidas de Ahorro Energético

| Medidas de Ahorro Energético                                     |
|--|
| Ahorro por consumo anual   |
| Ahorro Económico   |
| Inversión para cambio de equipo, que facilite ahorro (luces led) |
| Período de Recuperación  |

**Nota: Elaborado por Susán Rodríguez Noguera**

| Cálculo Consumo Energético |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
|----------------------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---|
| Periodo: Anual             |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
| Mes                        | Energía (kWh) | Demanda máxima (kW) | Importe (colones) | Cantidad de empleados | Área física (m <sup>2</sup> ) | Consumo eléctrico/ empleado (kWh /N° empleados) | Consumo elect/ área física (kWh/ m <sup>2</sup> ) |
|                            |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
|                            |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
|                            |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
|                            |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
| <b>Total</b>               |               |                     |                   |                       |                               |   |   |
| <b>Promedio</b>            |               |                     |                   |                       |                               |   |   |

## Apéndice 11. Consultoría Empresa “R.E Consultoría”



Susan Rodríguez  
EPR SIEPAC

### SERVICIO PROPUESTO

Horas consultor para el acompañamiento en la preparación del proceso de ejecución de la norma ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social a la empresa EPR SIEPAC en Costa Rica.

| Descripción  | Costo unitario (USD) | Cantidad de días recomendados | Costo con impuesto IVA (USD) |
|--|----------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Hora consultor para apoyo en la norma ISO 26000:2010 | 325                  | 15 días                       | \$4 875.00                   |

### Notas:

- Lo anterior contempla los honorarios y viáticos del Equipo Consultor para la realización de las actividades propuestas.
- El precio está dado en dólares estadounidenses.

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS

- El servicio está previsto para llevarse a cabo en un **plazo aproximado de 4 a 6 meses**, a partir de la firma del acuerdo de servicios. El plazo estimado depende de la cantidad de días que el cliente requiera contratar.
- **RE Consultoría propone que el acompañamiento implique 15 días consultor, sin embargo, el cliente puede decidir si contrata más o menos días según lo considere necesario.**
- Se llevarán a cabo reuniones periódicas virtuales o presenciales con el equipo de trabajo de la empresa contratante, para dar seguimiento a las actividades requeridas.
- Se propone una metodología de trabajo en la cual RE brinda las recomendaciones técnicas y guía y respetando las preferencias del cliente.
- El equipo de trabajo de la empresa contratante, por su parte, **se responsabiliza por las actividades de recopilación de información**, y en dicho proceso RE fungirá como apoyo al proceso.
- Bajo la modalidad de trabajo en la cual RE Consultoría no acompaña durante todos los procesos de hasta la consecución de la certificación o reconocimiento no se puede garantizar el resultado de los procesos.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES:

1. **Condiciones comerciales:** Los términos aquí establecidos son aplicables únicamente para esta oferta.
2. **Validez de la oferta:** Esta oferta es válida por un mes calendario a partir de la fecha en que es enviada la propuesta.
3. **Términos de pago:** La forma de pago será acordado entre ambas partes según la cantidad de días contratados.

Agradecemos su confianza por permitimos presentar esta oferta de servicios, y quedamos a su disposición para cualquier otro servicio que deseen contratar de nuestra parte. Cualquier duda o consulta, no dude en contactarnos.

Atentamente,

María José Gutiérrez  
Fundadora y Directora  
R.E. Responsabilidad y Estrategia S.A.

## Apéndice 12. Inteco

**9.1 Curso** “Implicaciones e interpretación-Sistemas de gestión de Responsabilidad Social integrados según las normas INTE/ISO 26000:2010 e INTE G35:2012”:

Link de referencia <https://www.inteco.org/web/content/19275557>

### Contenido:

- I. **Contexto internacional de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.**
- II. **Contenidos y características de la norma INTE/ISO 26000:**
  - Objeto y campo de aplicación.
  - Términos y definiciones.
  - Comprender la responsabilidad social.
  - Principios de responsabilidad social.
  - Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas.
  - Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.
  - Orientación sobre la Integración de la Responsabilidad Social.
- III. **Hoja de ruta de integración de la responsabilidad social en las organizaciones.**
- IV. **Marco conceptual:**
  - INTE G35 Origen, proceso, características y su relación con INTE/ISO 26000.
  - Conexión de la INTE/ISO 26000 con otros instrumentos y marcos de actuación (Pacto Global, GRI, OCDE, UE).
  - Conexión de la INTE G35 con otras normas de sistema de gestión.
- V. **Los desafíos del Contexto:**
  - Centroamérica y Costa Rica: desafíos sociales, ambientales, económicos.
    - Fuentes de información.
    - Recursos institucionales.
  - Partes interesadas.
  - Las materias fundamentales y los asuntos de la Responsabilidad Social.



#### VI. Implicaciones de los requisitos de la norma INTE G35:

- Valores de la responsabilidad social.
- Contexto de la organización.
- Responsabilidad de la dirección.
- Planificación.
- Implementación y operación.
- Evaluación del desempeño.

#### VII. Sistema de gestión de responsabilidad social:

- Pasos para su implementación.
- Ventajas y desafíos en su implementación.








**Metodología:** Teórico-Práctico. Exposición y talleres prácticos.

**Modalidad de aplicación:** Presencial u Online\*

**Duración:** 24 horas.

**Requisitos:** Sin requisitos técnicos.

**Tipo de certificado:** Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo **INTECO**, con número de trazabilidad único.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  | <b>Curso:</b>               | Implicaciones e interpretación - Sistemas de gestión responsabilidad social integrados según las normas INTE/ISO 26000:2010 e INTE G35:2012 |
|  | <b>Fecha del curso:</b>     | L-15, K-16, M-17, L-22, K-23, M-24 noviembre  |
|  | <b>Horario:</b>             | L a M 13:00 a 17:00   |
|  | <b>Duración (horas):</b>    | 24  |
|  | <b>Precio IVA incluido:</b> | \$357,00  |
|  | <b>Modalidad:</b>           | Online  |
|  | <b>Link de inscripción:</b> | <a href="https://forms.gle/rQtv9JPpazkQSKdi6">https://forms.gle/rQtv9JPpazkQSKdi6</a>   |

## 9.2 Guía INTE/ISO 26000:2010

1 resultados para

| Código                 | Nombre                          | Correspondencias | Estado  | Precio  |
|------------------------|---------------------------------|------------------|---------|---|
| INTE/ISO<br>26000:2010 | Guía de responsabilidad social. | ISO 26000:2010   | VIGENTE | € 77,506.70  |

Standards / INTE/ISO 26000:2010

Buscar norma... 

€ 77,506.70

 Añadir al Carrito

## INTE/ISO 26000:2010

### Guía de responsabilidad social.

#### Object and field of application

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre: a) conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social, b) antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social, c) principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social, d) materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social, e) integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia, f) identificación e involucramiento con las partes interesadas, y g) comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social. Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos. Al aplicar esta Norma Internacional, es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento. Esta Norma Internacional no es una norma de sistemas de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000 se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma. Dado que esta Norma Internacional no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto de esta Norma Internacional. Esta Norma Internacional tiene como propósito proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakech, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una "Norma Internacional", "directriz" o "recomendación", ni se pretende que proporcione ninguna base para cualquier presunción o conclusión de que una medida es coherente con las obligaciones de la OMC. Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, argumentaciones u otras demandas en ningún proceso internacional, local o de otro tipo, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario. Esta Norma Internacional no pretende impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

## General information

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| <b>Committee Code</b>  | CTN 26                 |
| <b>Committee Name</b>  | Responsabilidad social |
| <b>Sector</b>          | Gestión y Calidad      |
| <b>ICS</b>             | 03.100.01              |
| <b>Correspondences</b> | ISO 26000:2010         |
| <b>Organism</b>        | ISO                    |
| <b>Edition</b>         | 1                      |
| <b>Approval Date</b>   | 2010-11-01             |
| <b>Number of Pages</b> | 140                    |
| <b>State</b>           | Vigente                |
| <b>Previous Code</b>   | INTE/ISO 26000:2010    |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| <b>Standards Reference</b> | N.A |
|----------------------------|-----|

Link de referencia:

<https://www.inteco.org/shop/inte-iso-26000-2010-guia-de-responsabilidad-social-1570#attr=>

## Apéndice 13. Construplaza

<https://www.Construplaza.com/Construplaza/Pedidos?busqueda=Bolsas%20de%20basura>

The screenshot shows the Construplaza website interface. The search bar contains 'Bolsas de basura'. The page displays 8 results for 'Materiales de construcción'. The results are organized into a grid of product cards. Each card shows a product image, a title, a price, and a 'Agregar al carrito' button. The products listed are:

- Bolsa plastica de basura jardin 34" x 48" negra (15 por rollo)**: Precio: ₡ 3,200
- Bolsa plastica de basura jardin 37 x 55 pulgadas (5 por paquete)**: Precio: ₡ 2,400
- Bolsa plastica de basura grande 25" x 34" negra (25 por rollo)**: Precio: ₡ 2,600
- Bolsa plastica de basura mediana 21.25 x 28.75" blanco (30 por rollo)**: Precio: ₡ 1,300

On the left side, there are filters for 'DEPARTAMENTOS', 'Organización', 'MARCA', 'UNIDADES', and 'PRECIO'. The price filter is set to a range from 00 to 3200. There is also a 'Lo más buscado' dropdown menu.

## Apéndice 14. El Lagar

Link de referencia:

<https://www.ellagar.com/ECOMMERCE/ItemSearch?search=Basurero>

The screenshot shows the El Lagar website product page for a yellow trash bin. The page layout includes a search bar at the top with the text 'Buscar'. Below the search bar is a navigation menu with the following items: 'INICIO', 'ARTÍCULOS PARA EL HOGAR', and 'BASURERO C/TAPA VAIVEN 42LTS ALUMINIO AMARILLO'. The main content area features a large image of the yellow trash bin on the left. To the right of the image, the product details are displayed:

- BASURERO C/TAPA VAIVEN 42LTS ALUMINIO AMARILLO**
- Precio: **₡9,900.00**
- SKU: 7882408
- Categoría: Artículos para el hogar
- Departamento: BASUREROS

Below the product details, there is a quantity selector showing '1' and an 'Agregar al Carrito' button. At the bottom of the page, there are social media sharing icons for Facebook, WhatsApp, Messenger, and Email, along with a 'Guardar para después' button.

## Apéndice 15. Romana

### OPCION-1

#### ROMANA ELECTRONICA MARCA SKANTRONICS \*\* MODELO BASIX

##### Características:

- Certificadas ISO-9001
  - **Capacidad máxima:** 150 / 300 Kg.
  - **División mínima:** 10 / 20 g.
  - Dimensión de la plataforma: 40 x 50 cm.
  - Plataforma de acero inoxidable y base de aluminio pintada al horno.
  - Indicador construido en plástico ABS
  - Unidades de peso: kg., lb.
  - Salida RS232
  - Tara por teclado y cero automático.
  - Pantalla LED de números rojos
  - Función de **sumatoria de pesos**
  - Batería recargable incorporada, con capacidad de trabajar hasta 70 horas sin ser conectado al 110v. Incluye cargador AC.
  - Con patas adecuadas para su nivelación y estabilidad.
  - Protección contra sobrecarga de peso.
  - Construida y diseñada para trabajos pesados y continuos.
  - Garantía: Un año en defectos de fabricación.
  - Vigencia: 30 días.
  - **Entrega: Inmediata después de recibida la orden de compra.**
  - Disponibilidad de inventario sujeta al momento de la compra.
- **Precio unitario:** \$448,00 + 13% i.v.



## Apéndice 16. Pizarra Informativa de Corcho



#### TABLERO CORCHO RED TOP 60X90

★★★★★ / Califica este producto

Ver detalles del producto SKU: 26613 Modelo: 4127

**27,990.00**

Precio exclusivo por internet

- 1 +



AÑADIR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Envío gratis sin mínimo de compra\*

Universal

Ofertas Juguets Navidad Hogar y Muebles Librería Electrodomésticos Belleza Ropa Libros



Merletto®

Pasa el cursor sobre la imagen para ampliarla.

### Tablero corcho 60x90cm

TIENDAS UNIVERSAL SKU: EV-7450008856933

**Precio:** ₡ 11.028,75

**Stock:** ● Consulte en Tienda

**Cantidad:**

[Consulte en Tienda](#)

## Apéndice 17. Tipo de Cambio \$

Banco oficial, Banco Central de Costa Rica.

**Tipo cambio de compra y de venta del dólar de los Estados Unidos de América**  
Referencia del Banco Central de Costa Rica  
En colones costarricenses

|             | TIPO CAMBIO COMPRA | TIPO DE CAMBIO VENTA |
|-------------|--------------------|----------------------|
| 29 Set 2021 | 623,30             | 629,41               |
| 30 Set 2021 | 623,24             | 629,71               |
| 1 Oct 2021  | 623,12             | 630,28               |
| 2 Oct 2021  | 622,95             | 629,95               |
| 3 Oct 2021  | 622,95             | 629,95               |
| 4 Oct 2021  | 622,95             | 629,95               |
| 5 Oct 2021  | 622,72             | 629,65               |
| 6 Oct 2021  | 621,08             | 629,12               |
| 7 Oct 2021  | 623,72             | 630,13               |
| 8 Oct 2021  | 625,17             | 630,43               |
| 9 Oct 2021  | 625,26             | 631,11               |
| 10 Oct 2021 | 625,26             | 631,11               |
| 11 Oct 2021 | 625,26             | 631,11               |
| 12 Oct 2021 | 625,00             | 631,62               |
| 13 Oct 2021 | 623,91             | 631,67               |
| 14 Oct 2021 | 626,21             | 631,79               |
| 15 Oct 2021 | 624,74             | 632,14               |
| 16 Oct 2021 | 625,33             | 631,90               |
| 17 Oct 2021 | 625,33             | 631,90               |
| 18 Oct 2021 | 625,33             | 631,90               |
| 19 Oct 2021 | 624,00             | 631,96               |
| 20 Oct 2021 | 626,35             | 632,36               |
| 21 Oct 2021 | 625,82             | 632,68               |
| 22 Oct 2021 | 627,52             | 633,75               |
| 23 Oct 2021 | 627,22             | 634,51               |
| 24 Oct 2021 | 627,22             | 634,51               |
| 25 Oct 2021 | 627,22             | 634,51               |
| 26 Oct 2021 | 629,54             | 635,08               |
| 27 Oct 2021 | 630,99             | 636,59               |
| 28 Oct 2021 | 633,38             | 640,10               |

## Apéndice 18. Los campos electromagnéticos y la salud pública

El documento puede ser consultado en el siguiente enlace:

[http://bases.cortesaragon.es/bases/NDocumen.nsf/0/add01945a08059b0c125734f004c8486/\\$FILE/OMS.pdf](http://bases.cortesaragon.es/bases/NDocumen.nsf/0/add01945a08059b0c125734f004c8486/$FILE/OMS.pdf)

## Apéndice 19. Lista Salarios MTSS

[https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/Documentos-Salarios/lista\\_salarios\\_2021.pdf](https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/Documentos-Salarios/lista_salarios_2021.pdf)



### DEPARTAMENTO DE SALARIOS

Lista de ocupaciones clasificada por el personal técnico del Departamento

#### SALARIOS MÍNIMOS SECTOR PRIVADO AÑO 2021

Decreto N° 42748-MTSS, publicado en La Gaceta N295, Alcance 332, del 17 de diciembre del 2020. Y Resolución CNS-RG-6-2020, publicada en la Gaceta N°3, del 06 de enero 2021. Rige 01 de enero 2021.

#### SIGLAS Y SALARIOS MÍNIMOS

|       |  |             |
|-------|--|-------------|
| TONC  | Trabajador en Ocupación No Calificada            | €10.652,48  |
| TOSC  | Trabajador en Ocupación Semicalficada            | €11.583,80  |
| TOC   | Trabajador en Ocupación Calificada               | €11.843,71  |
| TOE   | Trabajador en Ocupación Especializada            | €13.914,32  |
| TES   | Trabajador de Especialización Superior           | €21.593,60  |
| TONCG | Trabajador en Ocupación No Calificada (Genérico) | €319.574,46 |
| TOSCG | Trabajador en Ocupación Semicalficada (Genérico) | €343.390,86 |
| TOCG  | Trabajador en Ocupación Calificada (Genérico)    | €359.544,27 |
| TMED  | Técnico Medio en Educación Diversificada         | €376.776,77 |
| TOEG  | Trabajador en Ocupación Especializada (Genérico) | €406.010,27 |
| TEdS  | Técnico de Educación Superior                    | €464.335,93 |
| DES   | Diplomado de Educación Superior                  | €501.500,15 |
| Bach. | Bachiller Universitario                          | €568.819,86 |
| Lic.  | Licenciado Universitario                         | €682.607,23 |

\* Salario mensual.

El que no tiene ninguna indicación, está por jornada ordinaria.

Para mayor información y debido a que se han hecho circular algunas listas alteradas, se sugiere consultar personalmente en la Oficina de Salarios, en Barrio Tournon del Edif. Benjamín Núñez 50 metros sureste sobre calle paralela, Edificio Anexo, al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Segundo Piso.

ROSA YSOLA  
HERNANDEZ  
RODRIGUEZ  
(FIRMA)

Formado digitalmente por  
ROSA YSOLA HERNANDEZ  
RODRIGUEZ  
Fecha: 20.01.21 11:13:00 AM

Esta lista está disponible en: [www.mtss.go.cr](http://www.mtss.go.cr)

## Apéndice 20. Información Recicladora la Calma

| NUMERO DE IDENTIFICACIÓN (CÉDULA FÍSICA o JURÍDICA o DIMEX) | GESTOR DE RESIDUOS AUTORIZADOS REGISTRADOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD | PROVINCIA | CANTÓN   | DISTRITO | ÁREA RECTORA DE SALUD | NÚMERO TELEFÓNICO      | DIRECCIÓN ELECTRÓNICA. |
|---|--|-----------|----------|----------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| 3101528447  | RECIKLADORA LA CALMA S.A.  | San José  | San José | Hospital | Hospital Mata Redonda | 2258-2971<br>8393-0217 | info@lcalmacr.com      |

## Apéndice 21. Cronograma de actividades sociales

| Cronograma de Actividades Sociales |               |                                  |                                |   |
|------------------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------------------|---|
| Frecuencia                         | Colaboradores | Empresa                          | Enfoque                        | Referencia  |
| Enero                              | 10            | Aldeas Infantiles SOS Costa Rica | Social, comunitario            |    |
| Junio                              | 11            | Voluntariado empresarial ASVO    | Social, ambiental, comunitario |   |
| Diciembre                          | 11            | Obras del Espíritu Santo         | Social, comunitario            |  |

## REFERENCIAS

- R. , H., y Fuentes, G. (2013). Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en la DIAN BARRANQUILLA. Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial, 16-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578956>
- A, Aristides Vara. (2012). Manual 7 pasos para una tesis exitosa. Vara-Horna, Arístides.
- Bolaño, N. M. (2015). Alcances de la responsabilidad social de la industria textil en el derecho del trabajo de Arequipa 2011-2013. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3613>
- Cegesti. (2020). Prácticas de negocio responsables. Proyecto negocios responsables. <http://negociosresponsables.cegesti.org/practicasnegociosresponsables.html>
- Correa, J. (2007). Evolución Histórica De Los Conceptos De <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Dora , M., Linares, E., Hernández, R., y Márquez, L. (2020). Implementación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible desde un Centro de Estudios Universitario. Implementación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible desde un Centro de Estudios Universitario, Vol. 18(Núm. 2). <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1799>
- Empresa Propietaria de la Red. (2021). Integración de sistemas eléctricos y de comunicación. Obtenido de EPR: [www.eprsiepac.com/contenido/](http://www.eprsiepac.com/contenido/)
- Fernández , J., y Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. Revista Internacional de Investigación en Comunicación, Vol 6 · Segundo semestr(Nº 6), 130-143. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3980299>
- Fundación Luis Vives. (2011). Gestión en valores en la empresa socialmente responsable. Valores para crear valor y RSE, nº7 (vol. 3 nº1), 43-67. [https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/9\\_2.pdf](https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/9_2.pdf)
- García G. (2021). Fundamentos de investigacion. <https://sites.google.com/site/garciagarciafundamentos/conricit>

- González, W. E. (2015). Propuesta de un modelo de responsabilidad social en temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en una empresa constructora para la región de Apurmic. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2256/44.0406.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, S. (2018). Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- INTECO. (2021). Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. <https://www.inteco.org/>
- ISO. (2021). ISO 26000 Y LOS ODS. [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf)
- ISO 26000 visión general del proyecto. (2010). [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- iso tools. (2021). Calidad y Excelencia. <https://www.isotools.org/2016/07/15/definir-mapear-procesos/>
- Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., y Sillanpää, M. (2005). El compromiso con los stakeholders. [www.StakeholderResearch.com](http://www.StakeholderResearch.com)
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (s.f.). PYMES COSTA RICA. Indicarse: <https://www.pyme.go.cr/pymecr6.php?id=3>
- ONU. (2021). 17 Objetivos para las personas y para el planeta. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- ONU. (s.f.). Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo de 2015. <https://undocs.org/es/A/69/L.85>
- Osorio Marín, C. A. (2018). Factores positivos que influyen en el crecimiento empresarial en cuanto a la responsabilidad social en el trabajo. Crecimiento Empresarial y Responsabilidad Social. <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/6905>
- Palencia, M. F. (2017). El Relacionamiento Estratégico, una Herramienta de Gestión para la Sostenibilidad Financiera de las ONG. <https://core.ac.uk/download/pdf/217416098.pdf>
- RAE. (2014). Real Academia Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/responsabilidad>

RAE. (2021). Real Academia Española. <https://dle.rae.es/encuesta>

S, S. (2009). Identificación de la problemática mediante Pareto e Ishikawa. El Cid Editor | apuntes.

Sánchez, C. V. (2017). Responsabilidad Social Empresarial. Una propuesta para su. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/542>

Vives, L. (2011). Responsabilidad Social Corporativa, Gobierno Corporativo,. Revista de Responsabilidad Social de la Empresa, n°7(vol.3 n°I), 51-89. [https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/7\\_1.pdf](https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/7_1.pdf)