

Anexo 1 al Reglamento para el uso  
de la marca país *esencial* COSTA RICA  
PRO-NOR-044

# PROTOCOLO DE EVALUACIÓN PARA USO CORPORATIVO

*esencial*<sup>®</sup>  
**COSTA  
RICA**

REQUISITOS E INDICADORES  
VERSIÓN 2021

## **Protocolo de evaluación para uso corporativo marca país *esencial* COSTA RICA: requisitos e indicadores de cumplimiento.**

### **Versión 2021.**

Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)

**Fecha de aprobación: 2021-11-08**

**Tercera edición 2021**

**Derechos reservados © PROCOMER**

**Sustituye: Protocolo Marca País V2**

El presente protocolo es aplicable a organizaciones relacionadas con la atracción de inversiones, exportaciones, la PYME exportadora o con potencial exportador, el comercio exterior en general y otras áreas vinculadas con los objetivos y funciones de PROCOMER según el Reglamento para el uso de la marca país ***esencial* COSTA RICA** (PRO-NOR-044).

Aprobación: Junta Directiva, PROCOMER

Coordinación de proyecto: MBA. Cinthya Prendas Cubillo, PROCOMER

Elaboración: MBA. Cinthya Prendas Cubillo, PROCOMER, Ing. Roger Forbes Álvarez, CEGESTI

Revisión y asesoría técnica: Ing. Roger Forbes Álvarez, CEGESTI.



<b>1-INTRODUCCIÓN</b>	<b>04</b>
<b>2-OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>06</b>
<b>3-DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>08</b>
<b>4-TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>10</b>
a- Términos y definiciones asociados a la evaluación de la conformidad de la Marca País para uso corporativo	
b- Aclaraciones comunes a todos los valores de la marca	
<b>5-REQUISITOS GENERAL</b>	<b>13</b>
a- Generalidades	
b- Evaluación	
c- Indicadores	
d- Aprobación del protocolo	
e- Caso de organizaciones multi-sitio	
f- Homologación	
<b>6-REQUISITOS POR VALOR</b>	<b>17</b>
a- Primer valor de evaluación: Excelencia	
b- Segundo valor de evaluación: Sostenibilidad	
c- Tercer valor de evaluación: Progreso Social	
d- Cuarto valor de evaluación: Innovación	
e- Quinto valor de evaluación: Vinculación Costarricense	
f- Resumen de valores, componentes y requisitos de evaluación	
<b>7-SOLICITUD, INFORME DE EVALUACIÓN E INDICADORES DEL PROTOCOLO DE MARCA PAÍS</b>	<b>27</b>
a- Formulario de solicitud de licencia de uso corporativo	
b- Informe de evaluación del protocolo marca país <b>esencial COSTA RICA</b>	
c- Resumen de evaluación	
d- Descripción de cumplimiento del protocolo: Indicadores de Marca País <b>esencial COSTA RICA</b>	
d-1 Primer valor: Excelencia	
d-2 Segundo valor: Sostenibilidad	
d-3 Tercer valor: Progreso Social	
d-4 Cuarto valor: Innovación	
d-5 Quinto valor: Vinculación Costarricense	
e- Justificaciones	
f- Listado de certificaciones vigentes de la organización que justifican homologaciones dadas	
g- Disposiciones finales	
h- Fórmula de datos complementarios: función central	
i- Fórmula de datos complementarios: otros sitios ( caso de multi-sitios)	
j- Participantes clave en el proceso de evaluación	
<b>8-BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>

# INTRODUCCIÓN



01



De acuerdo con el artículo 18 del Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** (PRO-NOR-044), todo interesado en obtener la licencia de uso corporativo de la Marca País deberá someterse a una evaluación de los requisitos y valores establecidos en el Reglamento, los cuales se encuentran desarrollados en el presente protocolo.

Los criterios de evaluación están determinados por los componentes de cada uno de los valores de la Marca País, los cuales están divididos a su vez en requisitos y éstos se evalúan por medio de indicadores que van a definir el cumplimiento de la organización con los valores que la Marca País representa.

# OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN



# 02



Este documento especifica los componentes, requisitos e indicadores del licenciamiento de uso corporativo de cada uno de los valores de la marca país **esencial COSTA RICA** que permiten a una organización demostrar que sus procesos son conformes con estos valores.

El documento aplica a toda organización asociada con la atracción de inversiones, exportaciones, PYME exportadora o con potencial exportador, comercio exterior en general y otras áreas vinculadas con los objetivos y funciones de PROCOMER.

Los componentes, requisitos e indicadores son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones mencionadas, sin importar su tipo o tamaño, o los productos o servicios suministrados.

DOCUMENTOS  
DE REFERENCIA

03

Los siguientes documentos en su versión vigente son parte de los requisitos del licenciamiento de uso corporativo de marca país **esencial COSTA RICA**:

- Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** (PRO-NOR-044).
- Anexo 2.- Protocolo de evaluación para uso corporativo **esencial COSTA RICA**: homologaciones.

Los siguientes documentos en su versión vigente son orientaciones para la implementación de los requisitos del presente protocolo:

- Guía de orientaciones para la implementación de requisitos del protocolo Marca País: Excelencia
- Guía de orientaciones para la implementación de requisitos del protocolo Marca País: Sostenibilidad
- Guía de orientaciones para la implementación de requisitos del protocolo Marca País: Progreso Social
- Guía de orientaciones para la implementación de requisitos del protocolo Marca País: Innovación
- Guía de orientaciones para la implementación de requisitos del protocolo Marca País: Vinculación Costarricense



# TÉRMINOS Y DEFINICIONES



04

## a-Términos y definiciones asociados a la evaluación de la conformidad de la marca país para uso corporativo

**a-1 Evaluación de la conformidad:** Demostración de que los requisitos e indicadores especificados para demostrar adherencia con los valores de la marca se cumplen.

### **a-2 Auditoría:**

Proceso documentado, independiente y sistemático para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.

### **a-3 Evidencia objetiva:**

Datos que apoyan la existencia o veracidad de algo. Para efectos de la Marca País incluye registros, declaraciones u observación de hechos y otra información que sea relevante para los criterios de auditoría.

### **a-4 Criterios de auditoría:**

Conjunto de indicadores agrupados por requisitos y estos por componente y por valor que son utilizados como referencia contra la cual se compara la evidencia de auditoría.

### **a-5 Hallazgos de auditoría:**

Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría colectada contra los criterios de auditoría. Los hallazgos de la Marca País pueden ser de dos tipos: cuando no cumplen denotan no conformidad. Cuando cumplen denotan conformidad.

### **a-6 Principios de auditoría:**

Conjunto de principios que hacen de la auditoría una herramienta eficaz y confiable. La marca utiliza los siguientes principios de auditoría:

#### **• Integridad:**

Referido al profesionalismo de los auditores. Incluye el que estos desarrollen su trabajo de forma ética, honesta y responsable, asegurando imparcialidad y competencia.

#### **• Presentación justa:**

Obliga a reportar de manera veraz y precisa.

#### **• Debido cuidado profesional:**

Implica la aplicación de la diligencia y juicio al auditar.

#### **• Confidencialidad:**

Referida a la seguridad de la información.

#### **• Independencia:**

Implica que los auditores son independientes y no cuentan con conflicto de interés para auditar.

#### **• Enfoque basado en evidencia:**

La evidencia de auditoría debe ser verificable. Estas se basan en muestras (estadísticas o no) de la información disponible, ya que una auditoría se realiza durante un período de tiempo finito y con recursos finitos.

#### **• Enfoque basado en riesgo:**

La planificación de la auditoría debe cubrir todos los valores, componentes, requisitos e indicadores de la Marca País. Los valores se aprueban según porcentajes de cumplimiento, pero la marca ha determinado indicadores que desde una perspectiva de riesgo para la marca, descalifican una evaluación en caso de incumplimiento.

## b-Aclaraciones comunes a todos los valores de la marca

Se presentan a continuación aclaraciones comunes a todos los valores. En cada valor se agregan aclaraciones adicionales. Todas las aclaraciones facilitan la interpretación de la Marca País para efectos de evaluación de conformidad.

**Aclaración 1:** La frase “las personas que realizan trabajo bajo su control” incluye a las personas que trabajan para la organización y aquellas que trabajan en su nombre y de las cuales la organización es responsable (por ejemplo, contratistas).

**Aclaración 2:** La expresión “tales como” introduce ejemplos que podrían o no aplicar a una organización en específico.

**Aclaración 3:** La expresión “organización” se refiere a la persona física o jurídica que ha obtenido o busca obtener la licencia de uso corporativo de la marca país **esencial COSTA RICA**.

**Aclaración 4:** El verbo “aplica” y sus formas derivadas “aplicable/aplique, cuando sea aplicable” significan que algo es pertinente o se puede aplicar, e implican que, si se puede hacer, es necesario hacerlo.

**Aclaración 5:** Exclusiones en la evaluación de indicadores: deben evaluarse todos los

indicadores aplicables a la organización. Cualquier indicador que se considere no aplicable debe ser justificado. Solo podrán ser considerados como no aplicables aquellos indicadores que cumplan con la totalidad de los siguientes criterios:

- No son pertinentes según la naturaleza de la organización,
- Al ser excluidos no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios,
- Al ser excluidos no propician que una organización evada su responsabilidad sobre actividades en las que tiene control
- Al ser excluidos no propician que la organización evada requisitos legales o reglamentarios.

Aclaración 6: En requisitos generales y requisitos por valor, el uso de la forma verbal “debe” implica un requisito a cumplir. Otras formas verbales como “debería”, “puede” o similares implican recomendación u orientación. Ambos pueden presentar aclaraciones que guían en la interpretación de indicadores. Todos los indicadores están destinados a cumplirse y son la forma de demostrar el cumplimiento de los requisitos por valor.



# REQUISITOS GENERALES



# 05

## a-Generalidades

Con el fin de obtener o mantener el licenciamiento de uso corporativo, las organizaciones deben desarrollar, implementar y mantener sus procesos de conformidad con los requisitos generales, así como con los requisitos e indicadores para cada valor del presente protocolo y el Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** (PRO-NOR-044).

Adicionalmente, forma parte del esquema de requisitos para el licenciamiento de uso corporativo de la Marca País el Anexo 2. Ese documento incluye las homologaciones aceptadas por la Marca País en aquellos casos en que la organización cumple con certificaciones y declaraciones aceptadas por PROCOMER. Ese documento también incluye las decisiones tomadas por la Dirección de Marca País que impliquen aclaraciones sobre el esquema existente y que deben implementarse o aplicarse dentro de los períodos de transición definidos. Dado que las homologaciones y decisiones tienen una naturaleza dinámica, el documento puede ajustarse cuando se considere necesario.

## b-Evaluación

Para acceder al licenciamiento de uso corporativo, el proceso de evaluación debe ser llevado a cabo por un organismo certificador que cumpla con los criterios establecidos en el Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** (PRO-NOR-044). Este organismo debe llevar a cabo la evaluación mediante una auditoría de indicadores de acuerdo con los principios de auditoría.

La evidencia debe evaluarse contra los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de esta. Los hallazgos deben indicar conformidad o no conformidad contra los indicadores de los valores en evaluación.

Los hallazgos de conformidad o no conformidad contra indicadores deben constar de forma escrita indicando claramente los hechos y evidencias de cumplimiento o no cumplimiento.

La auditoría debe realizarse en sitio. Se admite también la auditoría remota o una combinación de auditoría en sitio y remota, las cuales pueden utilizarse siempre que los aspectos a evaluar de forma remota se limiten a indicadores que no requieren de recorridos, entrevistas, revisiones documentales u otras formas de evaluación en sitio, que no colocan en riesgo el adecuado juicio por parte del evaluador del indicador a evaluar y sea posible evaluar todos los indicadores. La entrevista a personas pertenecientes a grupos vulnerables no se permite por medios remotos y de ser necesarias, deben llevarse a cabo en sitio.

## c-Indicadores

Los indicadores tienen como fin obtener la mayor objetividad en la evaluación de la organización y garantizar evaluación de la conformidad con la Marca País, por lo tanto, los requisitos de cada valor son evaluados con indicadores que consisten en preguntas binarias (sí o no).

Los términos y definiciones, así como todas las aclaraciones, contienen terminología que debe utilizarse para interpretar los indicadores. La sección requisitos por valor contiene conceptos y orientaciones que guían la evaluación de los indicadores.

El desempeño de la organización se mide por valor con base en indicadores, a los cuales se les reconoce con un sistema de nomenclatura por valor, como se indica a continuación:

Valor	Sistemas de nomenclatura utilizado para el indicador	Ejemplo
Excelencia	E + consecutivo numérico iniciando en 1	E1
Sostenibilidad	S + consecutivo numérico iniciando en 1	S8
Progreso Social	P + consecutivo numérico iniciando en 1	P12
Innovación	I + consecutivo numérico iniciando en 1	I7
Vinculación Costarricense	VC + consecutivo numérico iniciando en 1	VC4

Dentro de los indicadores se cuenta con algunos clasificados en función de riesgo como descalificatorios. Estos se refieren a un requisito indispensable para obtener la Marca País, si la organización no cumple con el indicador indicado en esta pregunta, la organización debe ser inmediatamente descalificada como candidata a utilizar la Marca País. En caso de cumplir con el indicador, la pregunta otorgará la totalidad del puntaje asignado al mismo.

En el protocolo de evaluación son descalificatorios los indicadores que se detallan a continuación. Para su identificación en el protocolo, se incluye con el código el símbolo (\*):

Valor	Indicadores
Excelencia	E29*
Sostenibilidad	S12*, S16*, S21*
Progreso Social	P4*, P5*, P10*, P13*, P15*, P21*

#### d-Aprobación del protocolo

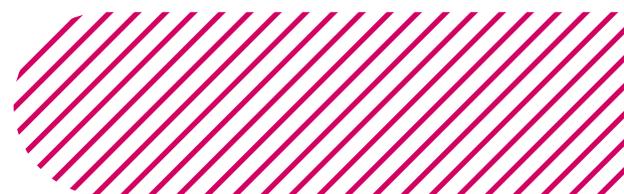
El protocolo de evaluación de Marca País debe ser aprobado por la organización en los cinco valores de la marca expuestos. Cada uno de estos valores tiene una calificación mínima para ser aprobado de acuerdo con el Reglamento para el uso de la marca país **esencial COSTA RICA** (PRO-NOR-044).

Es requisito, independientemente de la calificación por valor obtenida, la ausencia de descalificatorios.

No debe existir una puntuación ponderada de los valores para efectos de aprobación del protocolo de evaluación. De no alcanzar el mínimo en uno o varios de los valores el solicitante no aprueba el proceso de evaluación.

#### e-Caso de organizaciones multi-sitio

En el caso de organizaciones multi-sitio, la función central de la organización debe ser siempre evaluada. La evaluación del resto de sitios se debe basar en muestreo e incluir al menos un número igual a la raíz cuadrada del total de sitios adicionales a la función central.



## f-Homologación

Con el objetivo de fortalecer la adopción de buenas prácticas competitivas que promuevan y faciliten el comercio exterior y la inversión, PROCOMER reconoce la obtención de certificaciones y verificaciones basadas en normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios que cumplan con criterios de credibilidad comúnmente aceptados por los mercados y compromisos internacionales de Costa Rica.

Las homologaciones se incluyen en el Anexo 2. Cuando una organización cuenta con una certificación o verificación vigente contra normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios incluido en las homologaciones, los indicadores asociados de la Marca País deben ser otorgados sin ser evaluados.

Estas normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios deben cumplir con los siguientes cinco criterios para ser incluidos como homologables para la marca país **esencial COSTA RICA**:

a) Corresponden a normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios que incluyan requisitos de excelencia, sostenibilidad, progreso social o innovación. Vinculación costarricense no es homologable.

b) Las normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios cumplen con todos los principios de relevancia siguientes en análisis de PROCOMER:

i. Busca satisfacer necesidades y agregar valor a los usuarios y partes interesadas.

ii. Existe compatibilidad con otros estándares de gestión

iii. El estándar tiene una cobertura suficientemente amplia de aplicación a organizaciones de diferentes sectores, o bien, cuando es sectorial, a diversos tipos de organizaciones dentro del sector

iv. Es aplicable a organizaciones de diversos tamaños

v. Se evalúa mediante auditorías periódicas de evaluación de conformidad con fines de certificación o verificación.

vi. Cuenta con requisitos normalizados que facilitan su comprensión e implementación mitigando ambigüedad.

vii. Los requisitos incluyen criterios que abordan al menos un pilar de desarrollo sostenible (social, ambiental, económico)

c) Sus certificaciones o verificaciones deben indicar la fecha de otorgamiento y caducidad respectivas.

d) Las certificaciones o verificaciones deben estar

vigentes al momento de la evaluación contra el protocolo Marca País y cubren el alcance a ser evaluado por la marca.

e) Las normas, esquemas u otros documentos normativos voluntarios que permiten la certificación o verificación cumplen al menos con uno de los siguientes criterios:

a. Son normas destinadas a la certificación por tercera parte de sistemas de gestión que han sido publicadas por la Organización Internacional para la Normalización (ISO).

b. Son normas nacionales destinadas a la certificación por tercera parte de sistemas de gestión que han sido publicadas de acuerdo con los procesos de normalización del Sistema Nacional para la Calidad de Costa Rica.

c. Son normas verificables por tercera parte que forman parte del Programa País de Carbono Neutralidad Organizacional de Costa Rica.

d. Son esquemas cuyos programas de certificación son reconocidos por Global Food Safety Initiative (GFSI)

e. Son normas destinadas a la certificación de tercera parte de sistemas de sostenibilidad aceptadas por ISEAL Alliance y que incluyen requisitos organizacionales en materia ambiental y/o social.

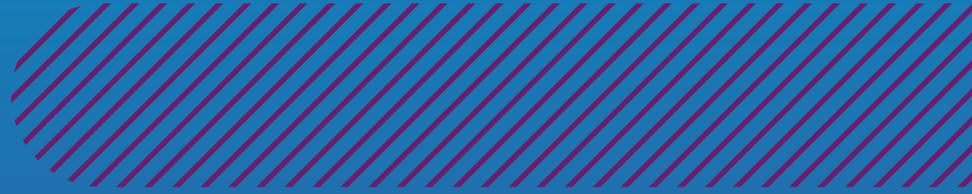
f. Son normas o esquemas destinados a la certificación de tercera parte de sistemas de gestión o procesos que han sido incluidas como parte de Standards Map por el Centro Internacional de Comercio (ITC)

g. Sus esquemas de acreditación de organismos de certificación se basan en ISO IEC 17021 o en ISO IEC 17065.

La homologación debe ser llevada a cabo por PROCOMER, quien una vez que verifica los criterios anteriores, especifica cuales indicadores de la marca país son homólogos según la certificación o verificación respectiva. La Dirección de Marca País de PROCOMER actualizará el Anexo 2 según sea necesario.

Los indicadores homologados se consideran en cumplimiento, por lo que no deben ser evaluados por la Marca País; aunque sí contabilizados para la obtención de la calificación de cada valor. La justificación de la evaluación de estos indicadores debe especificar que han sido homologados.

# REQUISITOS POR VALOR



06

Se presenta a continuación los requisitos de la marca con orientaciones y aclaraciones asociadas. Los requisitos por valor deben ser evaluados en su cumplimiento por medio de los indicadores del presente protocolo.

## a- Primer valor de evaluación: Excelencia

**Excelencia:** Se refiere a la calidad o valor agregado que hace a un producto, servicio u organización digno de singular aprecio y estimación. Con el valor de excelencia se busca que las organizaciones ofrezcan productos, servicios y procesos con valor agregado, selectos y refinados, que evidencien el talento, el ingenio y la especialización del recurso humano costarricense.

A su vez, el valor excelencia tiene tres componentes:

- Liderazgo y planificación
- Provisión de productos y servicios
- Gestión de riesgo y mejora

### i. Liderazgo y planificación

Quienes ejercen la conducción de la organización, tanto en el nivel directivo como ejecutivo, desempeñan un rol impulsor fundamental, ya que definen la visión, la misión, los valores y los objetivos de la organización; además, son quienes, a través de su gestión y su ejemplo, guían a la organización con convicción y energía hacia el logro de la excelencia.

El equipo de dirección debería crear un clima de confianza y respeto al individuo en la organización que promueve el desarrollo, el crecimiento y la participación de todo su personal. Los directivos deberían delegar a los restantes niveles la autoridad necesaria para cumplir adecuadamente sus responsabilidades y les deberían otorgar recursos acordes.

### Requisitos:

a) Planificación estratégica: Toda organización debe darle importancia al proceso que define a dónde se quiere llegar a través del tiempo. La planificación estratégica es el proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de la organización, que define los objetivos organizacionales que se pretenden lograr, los riesgos y oportunidades asociados a su estrategia, así como los planes de trabajo para abordarlos.

b) Competencia del personal: La excelencia la construyen las personas. Un producto o servicio es el resultado de las acciones, directas o indirectas, de todos y cada uno de los individuos que integran la organización. Cada uno debería procurar la satisfacción de las necesidades del cliente.

La organización debe asegurar la competencia de sus colaboradores y de todas aquellas personas que afecten el desempeño de sus actividades.

### ii. Provisión de producto o servicio

La organización debería determinar sus procesos de provisión de productos o servicios a fin de planificarlos y controlarlos según criterios necesarios que le permitan cumplir con los requisitos aplicables y que pudieran potencialmente aportarle una ventaja competitiva.

## Requisitos:

### a) Enfoque al cliente y al mercado:

La organización asegura su supervivencia y desarrollo cuando conoce a profundidad los mercados en los que actúa y procura permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, obteniendo su lealtad en términos de recompra y/o recomendación.

El conocimiento del mercado permite anticiparse a nuevos requerimientos, necesidades y/o tendencias. El cliente se constituye así en el árbitro final de la calidad de los productos y servicios brindados por la organización. Las organizaciones deben efectuar mediciones periódicas y representativas de la satisfacción de los clientes, abordar sus quejas o sugerencias, analizar sus resultados e implementar acciones que aseguren la lealtad del cliente-

### b) Enfoque a procesos:

Toda actividad desarrollada por la organización puede y debe definirse en términos de procesos, es decir, la combinación de recursos humanos y materiales en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para obtener un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente. El enfoque basado en procesos posibilita la realización, en cualquier actividad productiva, sea de servicios o de productos, lo cual da una base para el perfeccionamiento de estas actividades y el mejoramiento de la competitividad.

La gestión basada en procesos, además, posibilita el mejoramiento del desempeño integral del trabajo, la productividad, la calidad, la reducción de los costos y otros elementos o indicadores importantes de la organización.

### c) Conformidad del producto y/o servicio:

La excelencia se prevé y se diseña. La organización debe realizar actividades sistemáticas para asegurar la conformidad de sus productos y servicios contra requisitos.

### d) Relaciones con los proveedores:

La organización debe procurar el desarrollo de las relaciones sustentables y justas a largo plazo que garanticen una cadena de suministro eficiente y sostenible, creando relaciones ganar - ganar basadas en la mutua confianza y valor agregado a sus clientes y proveedores.

## iii. Gestión de riesgo y mejora

La excelencia se alcanza mediante un proceso de gestión de riesgo y mejora, por lo que debería ser un objetivo permanente en la organización. La determinación de riesgos y oportunidades faculta a la organización para planificar de forma anticipada medidas que prevengan o reduzcan efectos no deseados en sus operaciones o bien aumenten efectos deseados, de manera tal que se mitiguen incumplimientos legales en la producción o prestación de servicio, materialización de vulnerabilidades en información confidencial o clasificada, materialización de amenazas en el suministro de bienes o servicios así como dificultades en la reanudación y recuperación de operaciones ante eventos disruptivos que se puedan presentar. Adicionalmente, se debería promover la mejora en todos los campos, como por ejemplo en las capacidades del personal, la eficiencia de los procesos, las relaciones con los clientes, entre los miembros de la organización y con la sociedad. Todo aquello que pueda mejorarse en una organización y redunde en una mejora de la calidad del producto, servicio, procesos y operaciones, tiende a mejorar la satisfacción del cliente.

# b- Segundo valor de evaluación: Sostenibilidad

Sostenibilidad: es la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las capacidades de satisfacción propias de las generaciones futuras. En este caso, la sostenibilidad para la Marca País es una meta viva, el camino hacia el futuro y la unión entre la gestión ambiental, la gestión social y la gestión económica.

Por su parte, el valor sostenibilidad tiene tres componentes:

- Componente ambiental
- Componente social
- Componente financiero

## i. Componente ambiental

Este componente mide la compatibilidad entre la actividad de la organización y su relación con el medio ambiente, incluyendo su protección, la prevención de la contaminación, el cumplimiento legal y la mejora en su desempeño ambiental.

### Requisitos:

#### a) Cultura y gestión ambiental:

Implica la definición de compromisos en materia ambiental por parte de la organización, quien debe establecer una política ambiental que guíe a la organización en la determinación de sus aspectos e impactos ambientales y el establecimiento de controles operacionales que le permitan implementar acciones de protección, prevención de la contaminación y mejora, de la mano con el cumplimiento legal en materia ambiental.

Para efectos de la Marca País, el aspecto ambiental se comprende como cualquier elemento de las actividades o procesos de la organización que interactúa o puede

interactuar con el medio ambiente. Los aspectos ambientales generan impactos ambientales, que se comprenden como cambios en el medio ambiente, ya sean adversos o beneficiosos.

La cultura ambiental incluye además la capacitación periódica como proceso dinámico y participativo, que busca despertar en los miembros de la organización una conciencia sobre la problemática ambiental global y específica (el impacto de la organización) y además busca guiar a los miembros para que realicen acciones que mitiguen el impacto de sus operaciones.

#### b) Gestión de la energía:

La organización debe operar con un desempeño energético eficiente. Entre otros, esto se asocia a un ahorro neto de energía en sus diferentes tipos, la eficiencia en su uso, ahorros económicos para la organización y una disminución de los impactos ambientales negativos asociados.

#### c) Gestión de las emisiones:

La gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero consiste en cuantificar la contribución de la organización al cambio climático e implementar acciones reducción, remoción y/o compensación para mejorar su desempeño ambiental. Las organizaciones deben considerar tanto las emisiones directas como las indirectas, en este último caso, al menos aquellas asociadas con energía.

#### d) Gestión de los residuos:

Es la forma en que la organización se responsabiliza por la generación, manejo y destino de los residuos que genera conforme al marco legal. Las organizaciones deben incluir residuos ordinarios, peligrosos y de manejo especial y abordar acciones para evitar, reducir, reutilizar, valorizar, tratar y/o disponer los

residuos de manera sanitaria y ecológicamente adecuada.

**e) Gestión del agua:**

La organización debe hacer uso eficiente y prevenir impactos adversos asociados con la contaminación del agua.

## ii. Componente social

El componente social trata de la actividad de la organización y su relación con las comunidades locales y la sociedad en general desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

Requisitos:

a) **Relación con la comunidad y la sociedad**  
La relación entre las organizaciones y las comunidades debe basarse en la participación y el diálogo como medio de contribución al desarrollo sostenible, así como en evitar hacer daño a la sociedad, desde una perspectiva de derechos humanos, incluidos grupos vulnerables. Dentro de la Marca País, el concepto de comunidad incluye los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de esta. Se suma al concepto anterior el de grupo vulnerable, entendido como un grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o que poseen circunstancias adversas que reducen su acceso a las mismas oportunidades que los demás, y que incluye a pueblos indígenas, trabajadores migrantes, identidades culturales, grupos étnicos, entre otros.

Las organizaciones asociadas a la Marca País, igualmente deben reconocer la importancia de respetar y evitar hacer daño al patrimonio cultural para las generaciones actuales y futuras, incluyendo elementos arqueológicos, paleontológicos, históricos, valores culturales, artísticos, religiosos, tradiciones, entre otros, y deben tener un comportamiento ético que prevenga riesgos de corrupción o soborno en sus decisiones y acciones.

## iii. Componente económico

Es la capacidad de la organización para desarrollarse económicamente. Evalúa el control, conservación y utilización eficaz y eficiente de los recursos (financieros, humanos, operativos y otros) de acuerdo con su estrategia, así como los resultados económicos obtenidos.

**Requisitos:**

**a) Gestión comercial:**

Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que se ajustan a la ejecución de tareas de ámbito de ventas y mercadeo. Las organizaciones deben administrar las ventas para promover los ingresos sostenidos en el tiempo asegurando la sostenibilidad financiera de la organización.

**b) Gestión financiera:**

Las organizaciones deben asegurar los recursos financieros para cumplir con sus necesidades operacionales y sostenibilidad financiera en el largo plazo.

## c- Tercer valor de

# evaluación: Progreso Social

**Progreso social:** Se define como la capacidad de las organizaciones de respetar los derechos humanos y la legislación laboral vigente, así como su capacidad de adoptar buenas prácticas de gestión de trabajadores que promuevan bienestar y desarrollo de capacidades, tal que se facilite que el talento humano satisfaga sus necesidades básicas, mejore su calidad de vida y alcance el máximo potencial desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

El valor progreso social tiene dos componentes:

- Derechos humanos y prácticas laborales
- Movilidad social

### i. Derechos humanos y prácticas laborales

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier persona por el hecho de serlo. Su reconocimiento y respeto son esenciales para la cultura de cumplimiento legal, la equidad y la justicia social.

Los Estados tienen el deber y la responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos de las personas que se encuentran en su territorio y/o su jurisdicción. Eso incluye el deber de proteger contra las violaciones de derechos humanos cometidas por terceros, incluidas las organizaciones. Las organizaciones tienen el deber de cumplir con la legislación aplicable y respetar los derechos humanos.

#### Requisitos:

##### a) Derechos humanos y empresas:

La responsabilidad de las empresas de respetar

los derechos humanos se refiere y debe incluir los derechos reconocidos internacionalmente en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Respetar los derechos humanos significa en primer lugar no infringir los derechos humanos de los demás y dar pasos positivos para asegurar que la organización evite su vulneración. Lo anterior incluye el cumplimiento de la legislación laboral nacional, la promoción del trato justo, la no discriminación e igualdad de oportunidades, la promoción de condiciones seguras y saludables en el empleo y el establecimiento, mantenimiento y mejora de relaciones adecuadas entre la organización y sus trabajadores, incluidos mecanismos que permitan a estos últimos expresar sus inquietudes sobre mejoras necesarias en el trabajo, todos ellos como elementos esenciales para fomentar bienestar, justicia social, estabilidad y paz.

##### b) Principios y derechos fundamentales del trabajo:

Son asuntos laborales que han sido adoptados por la comunidad internacional como derechos humanos básicos. Estos derechos fundamentales han sido identificados por la Organización Internacional del Trabajo y son los siguientes: libertad de asociación y negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Todos estos derechos forman parte de la legislación, sin embargo, las organizaciones deben asegurarse, de manera independiente, que son abordados de forma eficaz como parte de su compromiso de respeto a los derechos humanos y evitación de daño.

### **c) Condiciones de trabajo y seguridad social:**

Las condiciones de trabajo incluyen una serie de aspectos de la relación laboral entre patronos y trabajadores regulados por la legislación, tales como salarios, jornadas laborales, horas extra, descansos, vacaciones, entre otros. Estas impactan directamente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, siendo claves en el desarrollo económico y social de un país. La seguridad social incluye garantías de protección de los trabajadores ante eventos como incapacidad, maternidad, enfermedad, entre otros, orientadas a mitigar pérdidas o reducciones asociadas a eventos como los mencionados que junto con las condiciones de trabajo son esenciales para el desarrollo humano desde una perspectiva de desarrollo sostenible. Las organizaciones deben asegurar su cumplimiento.

### **d) Igualdad de oportunidades:**

Diversos grupos de personas debido a sus características propias son más vulnerables a sufrir discriminación en el empleo. La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Tomando como base el respeto a los derechos humanos y el principio de igualdad, las organizaciones deben fomentar lugares de trabajo que generen oportunidades para personas pertenecientes a estos grupos, mediante la adopción de una visión positiva y constructiva de diversidad, la cual no solo contribuye al fortalecimiento de los derechos humanos sino que también añade valor a la propia organización por medio del aprovechamiento de las competencias y talento de este personal, la mejora en la motivación y relaciones internas, la mejora en su proyección externa, reputación y encadenamientos responsables, la contribución al desarrollo de habilidades y elecciones personales propias sin limitaciones basadas en estereotipos o prejuicios, la innovación organizacional, entre muchos otros.

### **e) Salud y seguridad en el trabajo:**

Toda organización debe proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, así como tomar medidas efectivas para prevenir posibles incidentes de salud y seguridad, incluidas lesiones y enfermedades del trabajo mediante una gestión adecuada que parta de la

identificación de peligros y riesgos en su lugar de trabajo, el establecimiento e implementación de controles operacionales y la implementación de acciones de toma de conciencia, participación y consulta con los trabajadores, a fin de minimizar o eliminar, en la medida de lo posible, las causas de los peligros en el lugar de trabajo.

## **ii. Movilidad social**

Es la posibilidad que tienen las personas para subir o bajar de posición en la escala de bienestar socioeconómico. Tener oportunidades de movilidad social en un país es importante para construir una sociedad más equitativa y justa. La educación y la formación facilitan el desarrollo pleno de las capacidades personales y favorecen la movilidad social. Una organización puede utilizar la educación y la formación como instrumento para promover el desarrollo de las personas y su mejora en la calidad de vida, desde una perspectiva de respeto a los derechos humanos.

### **Requisitos:**

#### **a) Desarrollo de capacidades personales:**

La organización debe contar con programas o medidas que apoyen o fomenten la superación de los trabajadores mediante la educación y la formación.

# d- Cuarto valor de evaluación: Innovación

**Innovación:** La capacidad de una organización para innovar es un factor clave para su crecimiento, sostenibilidad, generación de bienestar y contribución al desarrollo sostenible. La innovación permite a las organizaciones comprender y responder a los cambios de contexto, así como explorar nuevas oportunidades con el objetivo de mejorar sus resultados.

La innovación se aplica a productos, servicios, procesos, modelos, métodos, entre otras entidades. Esta puede referirse tanto a nuevas entidades como a cambios que conllevan mejoras significativas en ellas y que brindan o redistribuyen valor; entendido este último como el conjunto de beneficios percibidos en relación a la satisfacción de necesidades y expectativas tanto de la organización como de partes interesadas.

La innovación forma parte de la estrategia y objetivos de las organizaciones sostenibles. Conlleva inversión e incertidumbre en lo que respecta a los resultados, lo que requiere una adecuada planificación de los proyectos de innovación, gestión de riesgo, así como la existencia de una cultura de innovación, recursos y actividades sistemáticas derivadas de la estrategia empresarial para su implementación.

Los dos componentes de este valor son:

- Estrategia para la innovación
- Cultura para la innovación

## i. Estrategia para la innovación

Las organizaciones innovan sus procesos, productos y servicios, entre otras entidades, para ser los líderes del mercado o para mantenerse al día y seguir siendo relevantes en el ámbito empresarial.

Ser creativo puede dar lugar a un sinnúmero de

ideas, pero traducirlas en algo de valor requiere de un proceso de innovación efectivo. Esto puede definirse como la transformación de las ideas creativas en productos, servicios, procesos y modelos de negocio, entre otros, que generen o redistribuyan valor a los clientes, la organización y otras partes interesadas.

### Requisitos:

#### a) Posicionamiento de la innovación:

La organización debe establecer sus resultados previstos de innovación como parte de la estrategia empresarial, objetivos medibles de innovación y métodos sistemáticos para facilitar la identificación de oportunidades y amenazas en materia de innovación

Proceso sistémico de innovación: la organización debe contar con métodos y herramientas para la generación de ideas de innovación y su priorización, así como con la planificación de los proyectos de innovación derivados que faciliten su implementación, logro y cuantificación de resultados para alcanzar los objetivos de innovación. Finalmente, debe contar con medidas de protección aplicables a la innovación realizada.

## ii. Cultura para la innovación

La cultura de innovación corresponde a los valores, creencias y comportamientos de una organización que facilitan la implementación de la innovación.

### Requisitos:

#### a) Gestión de talento:

La organización debe procurar la capacitación y desarrollo de sus colaboradores en innovación, de forma que alcancen su máximo potencial en el tema y contribuyan a

promocionar y potenciar la estrategia de innovación de la organización.

**b) Apoyo pleno de la alta dirección a la innovación:**

La organización debe contar con el compromiso y participación directa de la alta dirección en la definición e implementación de valores que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de innovación, incluyendo tiempo necesario donde las personas pueden crear y desarrollar ideas.

## e- Quinto valor de evaluación:

### Vinculación Costarricense

**Vinculación costarricense:** En el caso de la Marca País para licenciamiento corporativo, se define que tiene vinculación costarricense aquella organización que opera en Costa Rica y que demuestra un adecuado nivel de utilización de recursos costarricenses. Consta de un único componente denominado Vinculación Costarricense y de los siguientes requisitos:

**Requisitos:**

La organización debe cumplir con uno de los indicadores de los siguientes requisitos.

**a) Recurso humano costarricense:**

Es el porcentaje de trabajadores costarricenses que trabajan para la organización de forma directa y en planilla.

**b) Capital costarricense:**

Se refiere al porcentaje de acciones de una organización cuyos titulares sean costarricenses.

**c) Operaciones en Costa Rica:**

Se refiere a todas las operaciones que realice una organización desde Costa Rica y que impliquen pago de impuestos y estar al día con la seguridad social y los derechos de las personas trabajadoras.



# f- Resumen de valores, componentes y requisitos de evaluación

La estructura de la Marca País es la siguiente:

Valor	Componente	Requisito
<b>Excelencia</b>	Liderazgo y planificación	Planificación estratégica
		Competencia del personal
	Provisión de producto y servicio	Enfoque al cliente y al mercado
		Enfoque de procesos
		Conformidad de producto y servicio
	Gestión de riesgo y mejora	Relación con proveedores
		No conformidad y acciones correctivas
	Gestión de riesgo	
	Toma de decisiones basadas en resultados	
<b>Sostenibilidad</b>	Componente ambiental	Cultura y gestión ambiental
		Gestión de la energía
		Gestión de emisiones
		Gestión de residuos
	Componente social	Gestión del agua
		Relación con la comunidad y la sociedad
	Componente económico	Corrupción y soborno
Gestión comercial		
	Gestión financiera	
<b>Progreso Social</b>	Derechos humanos y prácticas laborales	Derechos humanos y empresas
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo
		Igualdad de oportunidades
		Condiciones de trabajo y seguridad social
	Movilidad social	Salud y seguridad en el trabajo
Desarrollo de capacidades personales		
<b>Innovación</b>	Estrategia para la innovación	Posicionamiento de la innovación
		Proceso sistémico de innovación
	Cultura para la innovación	Gestión de talento
		Apoyo pleno de la alta dirección
<b>Vinculación Costarricense</b>	Vinculación Costarricense	Recurso humano costarricense
		Capital costarricense
		Operaciones en Costa Rica

SOLICITUD,  
INFORME DE  
EVALUACIÓN E  
INDICADORES DEL  
PROTOCOLO DE  
MARCA PAÍS



07

## a- Formulario de solicitud de licencia de uso corporativo

El solicitante de una licencia de uso corporativo deberá completar el formulario que se describe a continuación:

DATOS DEL SOLICITANTE	
Nombre de la organización o razón social	
Número de cédula física o jurídica	
Correo electrónico para notificaciones	
Dirección exacta de las instalaciones	
Detalle de la actividad a la cual se dedica la empresa - Máx. 250 palabras	
Actualmente la organización exporta (mencione el producto o servicio)	
¿En qué rango se ubica su empresa en exportaciones anuales medidas en dólares?	
Teléfono	
Nombre del representante legal (en caso de persona jurídica)	
Cédula de identidad del representante legal	
Página web	

DATOS DEL SOLICITANTE
<p>El suscrito declaro bajo fe de juramento lo siguiente: i) Que la información suministrada y las evidencias aportadas durante la evaluación de la Marca País son verídicas y representan la realidad de la organización evaluada. ii) Que mi representada se encuentra al día con el pago de los tributos nacionales, municipales y demás obligaciones tributarias.</p>

ANEXOS
<p>Se adjuntan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Copia del informe técnico de cumplimiento del protocolo de evaluación con una vigencia máxima de un mes. (Firmado por el representante legal de la organización, el representante legal del organismo certificador y el evaluador)</li><li>- Certificación de personería con no más de tres meses de emitida. (En caso de tratarse de una persona jurídica)</li><li>- Copia de la cédula de identidad del representante legal o la persona física que suscribe la solicitud.</li></ul>

## SOLICITUD

Quien suscribe, solicita la licencia de uso corporativo de la marca país **esencial COSTA RICA**. Asimismo, declaro que conozco, acepto y me comprometo a que mi representada acate todos los lineamientos de uso de la marca, debiendo ajustarse en todo momento a los requerimientos, deberes, obligaciones y restricciones estipuladas en el Reglamento para la implementación y uso de la marca país **esencial COSTA RICA**, Decreto Ejecutivo N° 37669-RE-COMEX-TUR, así como al Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** de PROCOMER, el libro de marca y demás normativa aplicable.

En fe de lo anterior firmo el día: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Es auténtica: \_\_\_\_\_

## b- Informe de evaluación del protocolo marca país **esencial COSTA RICA**

El informe de evaluación del protocolo de Marca País deberá estructurarse de la forma que se indica a continuación y contener la información que se detalla:

### b-1 Datos de la organización

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN:

PROVINCIA:

CÓDIGO POSTAL:

¿LA ORGANIZACIÓN ES MULTI-SITIO?

NO

SÍ

Cantidad de sitios adicionales a la función central que conforman la organización:

CORREO PARA NOTIFICACIONES DE MARCA

NOMBRE:  
CARGO:  
CORREO ELECTRÓNICO:  
TELÉFONO:

REPRESENTANTE DE SU ORGANIZACIÓN ASIGNADO PARA LLEVAR EL PROCESO DEL LICENCIAMIENTO DE LA MARCA PAÍS

NOMBRE:  
CARGO:  
CORREO ELECTRÓNICO:  
TELÉFONO:

REPRESENTANTE DE SU ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE MERCADEO PARA LLEVAR LA COMUNICACIÓN CON LA MARCA PAÍS

NOMBRE:  
CARGO:  
CORREO ELECTRÓNICO:  
TELÉFONO:

## b-2 Equipo evaluador

DATOS DEL EQUIPO EVALUADOR				
NOMBRE	N° CÉDULA	ORGANISMO CERTIFICADOR	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO

## c- Resumen de evaluación

### c-1 Calificación obtenida:

Valor	Calificación mínima	Calificación según revisión de evaluador
Excelencia	85%	
Sostenibilidad	80%	
Progreso Social	80%	
Innovación	80%	
Vinculación	100%	

### c-2 Justificación del alcance, artículo 10 del Reglamento para el uso de marca país *esencial* COSTA RICA:

### c-3 Puntos fuertes de la organización:

### c-4 Oportunidades de mejora de la organización:



## d- Descripción de cumplimiento del protocolo: indicadores de marca país esencial COSTA RICA

### d-1 Primer valor: Excelencia

EXCELENCIA				
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Planificación estratégica	E1 ¿Cuenta la organización con misión, visión y valores establecidos y documentados, revisados periódicamente y que son divulgados a todas las personas que realizan trabajo bajo su control?		
		E2 ¿Cuenta la organización con una estrategia establecida y documentada que incluya los objetivos organizacionales medibles que se pretenden lograr?		
		E3 ¿Cuenta la organización con riesgos y oportunidades de negocio determinados que sean pertinentes para su estrategia y cuyo abordaje es planificado a fin de propiciar que se alcancen los objetivos deseados, se prevengan o reduzcan efectos no deseados y se logre la mejora?		
		E4 ¿Cuenta la organización con un plan operativo documentado que incluya indicadores clave, actividades, recursos, personas responsables y plazos definidos para lograr los objetivos organizacionales?		
	Competencia del personal	E5 ¿Se asegura la organización que las personas que realizan trabajo bajo su control y que pueden afectar su desempeño o capacidad de cumplir con los requisitos aplicables, son competentes basándose en evidencia documental de su educación, formación y experiencia?		
		E6 ¿Cuándo existen brechas entre las competencias requeridas y las competencias reales de las personas, la organización toma acciones tales como inducción, formación, capacitación, tutorías, pasantías, rotación de puestos, reasignación de personas empleadas actualmente o contratación para adquirir las competencias necesarias?		
		E7 ¿Evalúa la organización la eficacia de las acciones tomadas para el cierre de brechas, mediante acciones tales como evaluaciones de aprendizaje, evaluaciones en el puesto desempeñado o mejora de indicadores; con el fin demostrar que las brechas se han cerrado?		

# EXCELENCIA

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	
PROVISIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO	Enfoque al cliente y al mercado	E8	¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para el seguimiento y la medición del desempeño del personal?		
		E9	¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para la determinación de los requisitos de los clientes y el mercado para los productos o servicios que se van a ofrecer a los clientes?		
		E10	¿La organización ha determinado de forma documentada los requisitos legales y reglamentarios, así como otros aplicables a sus productos y servicios, tales como leyes, reglamentos, permisos, licencias, normas técnicas, códigos de práctica voluntarios, requisitos de clientes, requisitos contractuales o de la industria?		
		E11	¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para revisar los requisitos aplicables de los productos o servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, antes de comprometerse a suministrarlos a los clientes, con el fin de asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir con dichos requisitos?		
		E12	¿La organización implementa evaluaciones de satisfacción del cliente que permitan conocer su percepción sobre el grado en el cual se cumplen sus necesidades y expectativas?		
		E13	¿Cuenta la organización con canales de comunicación adecuados con los clientes que permitan proporcionar información relativa a productos o servicios, tratar consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios y obtener retroalimentación del cliente con relación a los productos o servicios, incluyendo quejas?		
		E14	¿La organización cuenta con prácticas documentadas implementadas para el tratamiento de quejas y sugerencias de clientes?		
	Enfoque de procesos	E15	¿La organización ha determinado de manera documentada los procesos necesarios que le permiten proveer sus productos y servicios, incluyendo sus entradas, salidas, secuencia e interacción para asegurar su operación eficaz?		

# EXCELENCIA

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
PROVISIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO		E16 ¿La organización ha determinado y mantiene implementados indicadores de desempeño que permiten evaluar la eficacia de los procesos para alcanzar sus resultados previstos?		
	Conformidad del producto o servicio	E17 ¿La organización ha establecido e implementa inspecciones documentadas contra criterios de aceptación y rechazo establecidos, con el fin de verificar que los requisitos de los productos y servicios se cumplen en etapas adecuadas tales como la recepción, el procesamiento y el despacho?		
		E18 ¿Se asegura la organización de identificar los productos o servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada?		
		E19 ¿La organización trata los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, por medio de correcciones, ¿el reproceso, la reclasificación, la reparación, el desecho, la concesión o el permiso para desviación entre otras acciones?		
		E20 ¿Los equipos de seguimiento y medición utilizados para evaluar la conformidad del producto o servicio, así como requisitos de salud, seguridad en el trabajo y ambiente, entre otros, son adecuados para las características a evaluar y se encuentran calibrados o verificados contra patrones de medición trazables o contra una base conocida de control metrológico?		
		E21 ¿La organización identifica el estado de sus productos y servicios con respecto a los requisitos, controla su identificación única y conserva documentación que permita la trazabilidad necesaria?		
	Relación con los proveedores	E22 ¿La organización se asegura que la información de compra comunicada a los proveedores incluye una descripción de los productos y servicios requeridos, así como cualquier requisito aplicable?		

# EXCELENCIA

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
GESTIÓN DE RIESGO Y MEJORA	Relación con los proveedores	E23 ¿La organización aplica criterios de selección, evaluación, seguimiento al desempeño y re evaluación de proveedores basados para asegurar la conformidad de los productos y servicios suministrados por estos así como para promover mediante sus prácticas de compra impactos positivos y minimización de impactos adversos en materia ambiental, social y económica por medio de criterios tales como: calidad, tiempo de entrega, costo, ausencia de trabajo infantil, respeto a las condiciones laborales de acuerdo a la legislación nacional, cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables en materia ambiental, entre otros?		
	No conformidad y acciones correctivas	E24 ¿Cuándo ocurre una no conformidad, incluida las originadas por una queja, la organización no solo la controla y la corrige, sino que analiza la causa que produjo la no conformidad y toma acciones para asegurar que no vuelva a ocurrir?		
		E25 ¿Se verifica que las acciones correctivas son eficaces por medio de la determinación de que la causa se ha eliminado y la no conformidad no es recurrente?		
	Gestión de riesgo	E26 ¿La organización ha determinado riesgos y oportunidades en sus procesos cuyo abordaje es planificado a fin de propiciar que se prevengan o reduzcan efectos no deseados en la conformidad de sus productos o servicios y se propicie la mejora asegurando el cumplimiento legal?		
		E27 ¿La empresa cuenta con un plan documentado e implementado para identificar periódicamente y controlar las amenazas significativas a la seguridad de sus bienes y servicios asociados en el almacenamiento, transporte o entrega a sus clientes, tales como: actos intencionados destinados a causar daño a la cadena de suministro, daños fortuitos o intencionados, acciones terroristas, fraudulentas o criminales, fallos a la gestión de información, datos y las comunicaciones así como la seguridad de la organización, entre otros?		

# EXCELENCIA

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
GESTIÓN DE RIESGO Y MEJORA	Gestión de riesgo	E28 ¿La empresa cuenta con prácticas de identificación de riesgos y establecimiento de controles que aseguren la seguridad de información confidencial, tanto física como electrónica, asociada a la provisión de sus servicios o productos (por ejemplo, información de clientes, financiera, de procesos, formulaciones, estrategia, personal, entre otros)?		
		E29* ¿La organización asegura la protección y privacidad de los datos personales de sus clientes de acuerdo con el marco legal costarricense, con acciones tales como obtener consentimiento de la persona para obtener y usar sus datos, así como respetar el derecho del cliente a exigir rectificación, actualización, complemento o supresión de información, entre otros?		
		E30 ¿La organización conoce sus principales riesgos de interrupción, así como sus recursos críticos y cuenta con un plan documentado para recuperarse y continuar con su actividad productiva a la mayor brevedad posible de ser necesario?		
	Toma de decisiones basadas en resultados	E31 ¿Se analiza de forma periódica datos e información para la toma de decisiones orientada a la mejora en temas tales como: costos de calidad, quejas, evaluación de la satisfacción del cliente, clientes perdidos y ganados, rechazos, reprocesos, desperdicios, tiempos de ciclo, rendimientos, eficacia en el abordaje de riesgos y oportunidades, desempeño ambiental y social de la organización; entre otros?		



**Aclaración 1:** El concepto de “estrategia” se refiere a los planes con los que cuenta la organización para alcanzar sus objetivos en plazos determinados.

**Aclaración 2:** El concepto de “riesgo” atiende al efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, es decir, a desviaciones que puedan darse respecto a lo previsto. Estas desviaciones pueden ser positivas (en cuyo caso se aplica el concepto de “oportunidad”), negativas o ambas.

**Aclaración 3:** Cuando se utiliza la palabra eficacia o sus formas derivadas, se hace con el significado del grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Aclaración 4:** El concepto de “cliente” refiere a la persona u organización que recibe un producto o servicio por parte de la organización.

**Aclaración 5:** El concepto de “proceso” refiere al conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman entradas en resultados planificados.

**Aclaración 6:** El concepto de “conformidad” refiere al cumplimiento de requisitos. En esta

línea, el concepto de “no conformidad” refiere al incumplimiento de requisitos. Por extensión, un producto o servicio no conforme es aquel que no cumple uno o varios requisitos.

**Aclaración 7:** El concepto de “medición” está asociado a la determinación de un valor. El concepto de “seguimiento” refiere a la determinación de un estado, por ejemplo, cumplimiento o no cumplimiento.

**Aclaración 8:** El concepto de “trazabilidad” refiere a la capacidad de seguir o recuperar el histórico, aplicación y localización de un producto o servicio. Está cercanamente ligado con la identificación de estado (por ejemplo, conforme o no conforme) y la identificación única del producto o servicio.

**Aclaración 9:** El concepto de “acción correctiva” se refiere a la acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Aclaración 10:** El concepto de “amenaza” debe entenderse como la causa potencial de cualquier incidente no deseado.

**Aclaración 11:** El concepto de “disrupción” refiere a incidentes anticipados o no que causan pérdida de continuidad no planificada en la entrega de productos y servicios.



## d-2 Segundo valor: Sostenibilidad

SOSTENIBILIDAD					
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	
COMPONENTE AMBIENTAL	Cultura y gestión ambiental	S1	¿La organización cuenta con una política ambiental documentada que incluye su compromiso con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, el cumplimiento legal y la mejora en su desempeño ambiental?		
		S2	¿La política ambiental es comunicada a todas las personas de la organización y está disponible a otras partes interesadas pertinentes?		
		S3	¿La organización identifica sus aspectos e impactos ambientales y determina cuales de estos son significativos, incluyendo aspectos tales como emisiones al aire, vertidos al agua, descargas al suelo, uso de recursos, uso de energía, emisión de energía, generación de residuos, impactos en ecosistemas o servicios prestados por estos, impactos en biodiversidad, afectación ambiental de comunidades y otros asociados a la mitigación y adaptación al cambio climático?		
		S4	¿La organización establece e implementa controles operacionales para abordar sus impactos ambientales significativos, incluyendo aquellos asociados con actividades subcontratadas en las que cuente con suficiente control e influencia?		
		S5	¿La organización capacita periódicamente a su personal y personas que realizan trabajo bajo su control en los aspectos e impactos ambientales significativos y los controles operacionales asociados con su trabajo?		
		S6	¿La organización no usa sustancias químicas o materiales peligrosos prohibidos o no registrados en Costa Rica, y en el caso de plaguicidas, no compra, almacena usa, fabrica o comercializa aquellos de categoría Ia (extremadamente peligrosos) y restringe el uso de aquellos de categoría Ib (altamente peligrosos) según la OMS?		
	Gestión de la energía	S7	¿La organización cuenta con metas e indicadores medibles e implementados de eficiencia energética para demostrar la mejora en su desempeño energético?		

# SOSTENIBILIDAD

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
COMPONENTE AMBIENTAL		S8 ¿La organización ha implementado acciones para mejorar su desempeño energético por medio de medidas tales como mejoras técnicas y tecnológicas; uso de energías alternativas, renovables o menos contaminantes, entre otros?		
	Gestión de las emisiones	S9 ¿La organización ha desarrollado y mantiene un inventario para cuantificar en toneladas de carbono equivalente sus emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de acuerdo con una metodología establecida que incluye todas las fuentes de emisión bajo su control?		
		S10 ¿La organización ha implementado y cuantificado en toneladas de carbono equivalente sus acciones de reducción o remoción de emisiones de GEI para fuentes y sumideros bajo su control?		
		S11 ¿La organización ha implementado y cuantificado en toneladas de carbono equivalente actividades de compensación, asociada con sus emisiones de gases de efecto invernadero?		
	Gestión de los residuos	S12* ¿La organización cuenta con un Programa de Gestión Integral de Residuos implementado que incluye responsabilidades, clasificación de residuos en ordinarios, peligrosos y de manejo especial, el manejo y destino de estos residuos de acuerdo con el marco legal y los gestores autorizados asociados?		
		S13 ¿El programa de gestión integral de residuos está confeccionado según la jerarquía de evitar, reducir, reutilizar, valorizar, tratar y/o disponer los residuos de manera sanitaria y ecológicamente adecuada?		
	Gestión del agua	S14 ¿La organización cuenta con metas e indicadores medibles e implementados para el uso eficiente del agua?		
		S15 ¿Tiene la organización programas documentados para lograr el uso eficiente del agua que incluyan acciones tales como la reducción, el reemplazo o la reutilización del agua?		
		S16* ¿Los controles operacionales incluyen la prevención de impactos adversos asociados con la contaminación del agua de acuerdo a la legislación nacional, incluyendo aspectos tales como vertidos directos, intencionados o accidentales, contaminación de cuerpos de agua superficial, contaminación marina incluida la producida por actividades realizadas en tierra, polución por nutrientes y químicos, basura, aguas residuales, escorrentías, filtraciones a aguas subterráneas, entre otros?		

# SOSTENIBILIDAD

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
COMPONENTE SOCIAL	Relación con la comunidad y la sociedad	S17 ¿Cuenta la organización con programas de apoyo proactivo a comunidades cercanas o grupos vulnerables en temas tales como educación, deporte, actividades culturales y recreativas, desarrollo de habilidades, acceso a la tecnología, inversión social, asistencia médica y social, entre otros?		
		S18 ¿Cuándo las operaciones de la organización potencialmente puedan afectar comunidades o grupos vulnerables en materia ambiental, económica, social o cultural, establece planes de acción culturalmente apropiados que incorporen elementos tales como: mecanismos de comunicación y divulgación, dialogo, mecanismos de queja y consulta para que estos expresen sus preocupaciones y se busquen soluciones dialogadas y viables, otros?		
		S19 ¿La empresa mantiene de forma escrita e implementada un mecanismo de queja comprensible, transparente, predecible, gratuito, libre de represalia y culturalmente apropiado para las comunidades y grupos vulnerables que puedan verse afectados por sus operaciones, que incluye los medios de recepción, trámite y resolución de sus inquietudes y quejas que no impide el acceso a otros mecanismos recursos administrativos y judiciales?		
		S20 ¿En caso de que las decisiones o acciones de la organización puedan tener un impacto en el patrimonio cultural, cuenta con un procedimiento de gestión de dicho patrimonio que incluya acciones según contexto tales como: el aseguramiento del cumplimiento legal, la protección del patrimonio o su fortalecimiento, la no perturbación y comunicación a la autoridad competente en caso de hallazgos fortuitos arqueológicos, entre otros?		
	Corrupción y Soborno	S21* ¿La organización cuenta y comunica a sus trabajadores sus políticas o códigos de ética para prevenir y detectar riesgos de corrupción y soborno?		
		S22 ¿Las políticas o códigos de conducta contra la corrupción y el soborno incluyen compromisos tales como el no ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima, así como el rechazo de cualquier soborno y otras formas de extorsión?		

# SOSTENIBILIDAD

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
COMPONENTE ECONÓMICO	Gestión comercial	S23 ¿Tiene la organización documentado un pronóstico y/o proyección de ventas anual?		
		S24 ¿Tiene la organización un plan o estrategia de comunicación o mercadeo documentado?		
	Gestión financiera	S25 ¿La organización asegura los recursos financieros para cumplir con las necesidades operacionales y su sostenibilidad financiera en el largo plazo tales como márgenes, reinversión, repartición de utilidades y otras disposiciones del capital?		
		S26 ¿Tiene la organización una estructura de costos establecida que se utiliza como insumo para tomar decisiones gerenciales?		

**Aclaración 1:** El concepto de “desarrollo sostenible” corresponde al desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Aclaración 2:** El concepto de “ambiente”, equivalente a medio ambiente y corresponde al entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

**Aclaración 3:** El concepto de “energía” incluye electricidad, combustibles, vapor, calor, aire comprimido y otros medios similares.

**Aclaración 4:** El concepto de “eficiencia” refiere a la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**Aclaración 5:** El concepto de “desempeño” refiere a un resultado medible

**Aclaración 6:** Con relación al tema de carbono se utilizan los siguientes conceptos:

**• Gas de Efecto Invernadero (GEI):**

Gas de la atmósfera que absorbe y emite radiación a longitudes de onda específicas dentro del espectro de radiación infrarroja

emitida por la superficie de la Tierra, la atmósfera y las nubes.

**• Fuente:**

Proceso que libera GEI a la atmósfera

**• Sumidero:**

Proceso que remueve GEI de la atmósfera

**• Emisión:**

Liberación de GEI a la atmósfera. Se considera directa cuando proviene de fuentes de GEI que pertenecen o son controlados por la organización. Se considera indirecta cuando la emisión de GEI resulta de las operaciones y actividades de la organización, pero provienen de fuentes de GEI que no pertenecen ni son controladas por la organización.

**• Reducción:**

Disminución de emisiones de GEI lograda por la organización, mediante la implementación de acciones planificadas

**• Compensación:**

Proceso para contrarrestar las emisiones de GEI y que pueden adquirirse voluntariamente por medio de mecanismos de compensación reconocidos, en forma de créditos de carbono.

**• Toneladas de carbono equivalente:**

Unidad de medida estándar para las emisiones de gases de efecto invernadero.

**Aclaración 7:** Con relación a los tipos de residuos se aplican las siguientes definiciones:

• **Residuo de manejo especial:**

Son aquellos que, por su composición, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje, formas de uso o valor de recuperación, o por una combinación de esos, implican riesgos significativos a la salud y degradación sistemática de la calidad del ecosistema, por lo que requieren salir de la corriente normal de residuos ordinarios.

• **Residuos peligrosos:**

Son aquellos que, por su reactividad química y sus características tóxicas, explosivas, corrosivas, radioactivas, biológicas, bioinfecciosas e inflamables, o que por su tiempo de exposición puedan causar daños a la salud y al ambiente

• **Residuos ordinarios:**

Residuos de carácter doméstico generados en viviendas y en cualquier otra fuente, que presentan composiciones similares a los de las viviendas y que excluyen a los residuos peligrosos y de manejo especial.

**Aclaración 8:** Plaguicidas clasificados por la Organización Mundial de la Salud. La clasificación de la OMS está basada en las categorías de peligro de toxicidad aguda oral y dérmica del Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA). El grupo la clasifica ingredientes activos extremadamente peligrosos y el grupo Ib altamente peligrosos. La palabra “restricción” implica que la utilización de plaguicidas químicos es la última alternativa, se utilizan en forma racional y adecuada, se seleccionan primero los de menor toxicidad y se requiere la emisión de una receta confeccionada por un miembro del Colegio de Ingenieros Agrónomos de Costa Rica, entre otros, según legislación.

**Aclaración 9:** El concepto de “patrimonio cultural” se refiere a: se refiere a 1-las formas tangibles del patrimonio cultural, tales como objetos tangibles muebles o inmuebles, propiedades, sitios, estructuras o grupos de estructuras, que tienen valor arqueológico, paleontológico, histórico, cultural, artístico o religioso; 2- características naturales u objetos tangibles únicos que representan valores culturales, como los bosques, rocas, lagos y cascadas sagrados, y 3- otras formas intangibles de cultura como los conocimientos culturales y las prácticas de las comunidades con estilos de vida tradicionales.

**Aclaración 10:** Los conceptos de “corrupción”

y “soborno” están íntimamente ligados. La no corrupción se incluye como parte del deber de las organizaciones de no ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. El no soborno busca que no se genere oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (financiera o no, directa o indirecta) que viole la ley aplicable y que se constituya en un incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en favorecimiento indebido de otro.



## d-3 Tercer valor: Progreso Social

PROGRESO SOCIAL				
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
<b>DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES</b>	<b>Derechos humanos y empresas</b>	<b>P1</b> ¿La organización cuenta con una política de derechos humanos documentada y socializada por medio de la cual asume su responsabilidad de respetar los derechos humanos, en la que define lo que espera en relación con estos derechos por parte de su personal, socios y proveedores, incluidos su compromiso con respetar la legislación laboral, así como su responsabilidad por evitar, prevenir y mitigar consecuencias negativas en derechos humanos, incluidas las prácticas laborales, a los que pueda contribuir o pueda provocar por sus actividades?		
		<b>P2</b> ¿La organización ha implementado un mecanismo para recibir, procesar y resolver sin represalia, quejas, inquietudes y sugerencias de los trabajadores sobre su lugar de trabajo, incluyendo temas asociados a derechos humanos, prácticas laborales y mejoras propuestas, el cual es accesible, comprensible y transparente para los trabajadores, y no impide el acceso a otros mecanismos ni prohíbe el anonimato?		
	<b>Principios y derechos fundamentales en el trabajo</b>	<b>P3</b> ¿La organización respeta según la ley, el derecho de todos sus trabajadores de formar, afiliarse y organizar organizaciones de trabajadores según su elección y a negociar colectivamente con la organización sin ninguna consecuencia negativa o represalia, interferencia, discriminación, acoso o intimidación por parte de la organización en adherencia al derecho fundamental de libertad de asociación y negociación colectiva?		
		<b>P4*</b> ¿La organización cumple con las regulaciones y leyes nacionales, así como convenios internacionales vigentes contra el trabajo forzoso u obligatorio tal que no se involucra ni beneficia de este, lo que incluye evitar prácticas de retención de documentos de identidad originales, requerir pago de depósitos al comenzar el empleo, retener salarios, prestaciones o propiedades del trabajador, prohibir el abandono de las instalaciones al finalizar la jornada o impedir el derecho de renuncia según la legislación, entre otras prácticas ilegales para forzarlo a seguir trabajando en la organización?		

# PROGRESO SOCIAL

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	P5* ¿La organización cumple con las regulaciones y leyes nacionales, así como convenios internacionales vigentes contra el trabajo infantil, tal que no se involucra ni beneficia de este, lo que incluye no usar ni apoyar el uso de mano de obra infantil (personas menores a quince años) y contar con prácticas o políticas documentadas contra el trabajo infantil?		
		P6 ¿La organización cumple con las regulaciones y leyes en materia de trabajadores mayores de quince años y menores de dieciocho, lo que incluye contar con prácticas o políticas documentadas que aseguran que estos no llevan a cabo actividades insalubres, pesadas o peligrosas ni trabajan en horario nocturno?		
		P7 ¿Cuenta la organización con una política documentada e implementada de no discriminación en la contratación, remuneración, acceso a capacitación, ascenso, cese o retiro por razón de raza, etnia, sexo, género, estado civil, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, ser una persona que vive con VIH, estado de salud, entre otras razones análogas?		
	Condiciones de Trabajo y Seguridad Social	P8 ¿La jornada laboral cumple con las regulaciones y leyes nacionales vigentes?		
		P9 ¿El tiempo extra es pagado de acuerdo a la legislación, es voluntario, no excede de las 12 horas semanales, no es habitual y la suma de tiempo ordinario más tiempo extraordinario no supera las 12 horas diarias?		
		P10* ¿Los salarios brutos pagados, sin incluir el tiempo extraordinario, cumplen con la legislación vigente y si aplica, con las reglas mínimas establecidas por convenios colectivos o estándares de sector?		
		P11 ¿La organización cumple con las prestaciones y deducciones establecidas por la legislación y detalla cada pago en forma escrita a sus trabajadores detallando la composición de salarios, beneficios, deducciones, tiempos extra, entre otros; para cada periodo de pago?		

# PROGRESO SOCIAL

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES	Condiciones de Trabajo y Seguridad Social	P12 ¿Todos los trabajadores de la empresa tienen derecho a un día de descanso por cada seis días de trabajo y a un mínimo de dos semanas de vacaciones por cada cincuenta semanas de trabajo conforme a la ley?		
		P13* ¿Se encuentran todos los trabajadores de la organización asegurados con el seguro obligatorio de riesgos del trabajo del INS?		
		P14 ¿La empresa respeta las licencias de maternidad y lactancia de acuerdo con el marco legal, incluyendo el derecho de la trabajadora a devengar el mismo salario en los periodos de reposo antes y después del parto o adopción?		
		P15* ¿Se encuentran todos los trabajadores de la organización asegurados con la CCSS?		
		P16 ¿La organización respeta y no interfiere en el disfrute del derecho a la salud de sus trabajadores al permitir y promover el acceso a la atención de salud oportuna ya sea en la CCSS o de forma privada?		
		P17 ¿Cuenta la organización con una política o procedimiento documentado conforme a la ley para prevenir, prohibir y sancionar hostigamiento o acoso sexual en el trabajo y atender los casos que puedan darse, garantizando la debida confidencialidad?		
		P18 ¿Cuenta la organización con prácticas definidas que no toleren e indiquen como atender casos de acoso laboral, violencia, intimidación, coerción y abuso físico o verbal asegurando la debida confidencialidad?		
	Igualdad de Oportunidades	P19 ¿La organización cuenta con programas o políticas documentados e implementados de igualdad, diversidad e inclusión por medio de los cuales emplea personas pertenecientes a grupos vulnerables, gestiona el cierre de brechas desde una perspectiva de igualdad y equidad para estas personas, o hace negocios con organizaciones en las que operan personas de grupos históricamente discriminados tales como mujeres, personas con discapacidad, personas discriminadas en función de la edad (por ejemplo personas adultas mayores, personas mayores de 50 años o menores de 30 años, entre otros), personas discriminadas en relación a su origen étnico, raza, orientación sexual, identidad de género, origen social, personas que viven con VIH, personas pertenecientes a pueblos indígenas, entre otros?.		

# PROGRESO SOCIAL

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES	Igualdad de Oportunidades	P20 ¿La organización se asegura de mantener disposiciones según requisitos técnicos para la accesibilidad a personas con discapacidad en sus instalaciones, información y comunicaciones por medio de elementos tales como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles, mecanismos de emergencia y mobiliario accesible, uso de lengua de señas, Braille, macrotipos, sistemas auditivos, multimedia de fácil acceso, entre otras disposiciones, modos, medios y formatos adecuados a contexto; en ámbitos tales como, pasillos, ascensores, zonas verdes, servicios sanitarios, estacionamientos, espacios de trabajo, escaleras, sitios web, textos, sistemas y tecnologías de apoyo, servicios de información y comunicación, entre otros; con el fin de garantizar autonomía personal, como mínimo, a trabajadores y clientes con discapacidad?		
		P21* ¿Se cuenta con una política de igualdad de género aprobada por la alta dirección, documentada e implementada por medio de la cual se compromete a determinar brechas de género y a implementar acciones que propicien la igualdad de género en la organización?		
		P22 ¿Ofrece la organización a sus trabajadores opciones que les permitan alcanzar un adecuado balance entre las responsabilidades laborales y sus necesidades personales y del hogar, tales como ordenamiento de jornadas de trabajo, teletrabajo, guarderías, flexibilidad de horario, entre otros?		
		P23 ¿La organización implementa sus planes de capacitación dentro de la jornada laboral, con el fin de fomentar el acceso con equidad para todos sus trabajadores a las actividades y procesos formativos?		
	Salud y Seguridad en el Trabajo	P24 ¿La organización regularmente implementa acciones de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles operacionales en materia de salud y seguridad para las actividades que se realizan en el lugar de trabajo?		
		P25 ¿La organización implementa los controles operacionales en salud y seguridad determinados para reducir riesgos en su lugar de trabajo mediante acciones jerarquizadas de eliminación y sustitución de fuentes de peligro, controles de ingeniería, controles administrativos, formación y uso de equipo de protección personal?		

# PROGRESO SOCIAL

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
	Salud y Seguridad en el Trabajo	P26 ¿La organización proporciona, para las personas que realizan trabajo bajo su control, según aplique al contexto, libre acceso a: sanitarios limpios y con privacidad, agua potable, espacios adecuados para tomar los alimentos, y cuando aplique, instalaciones higiénicas para el almacenamiento de alimentos y/o dormitorios limpios, seguros y que cubren necesidades básicas?		
		P27 ¿La organización lleva a cabo de forma regular acciones para la toma de conciencia, participación y consulta en salud y seguridad dirigidas a las personas que realizan trabajo bajo su control sobre los peligros, riesgos y controles operacionales asociados a su labor?		
		P27 ¿Está definido en la organización como actuar en caso de un incidente de salud y seguridad en el trabajo con el fin de proporcionar, según corresponda, los primeros auxilios y asegurar el acceso a atención médica necesaria?		
		P28 ¿Está definido en la organización como actuar en caso de un incidente de salud y seguridad en el trabajo con el fin de proporcionar, según corresponda, los primeros auxilios y asegurar el acceso a atención médica necesaria?		
MOVILIDAD SOCIAL		P29 ¿Cuenta la organización con programas o medidas que apoyen o fomenten a los trabajadores que deseen acceder o continuar estudios primarios, secundarios, técnicos, superiores o aquellos asociados con el desarrollo de habilidades por medio de medidas tales como flexibilidad de horarios, becas, estímulos, premios, formación, entre otros?		

**Aclaración 1:** Trabajador: todas las personas empleadas o contratadas por una organización. Se utiliza como concepto de precisión legal en los indicadores que requieren esa precisión.

**Aclaración 2:** El concepto “trabajo forzoso u obligatorio” refiere a todo trabajo o servicio que una persona no se haya ofrecido a hacer voluntariamente y que se le obligue a realizar bajo la amenaza de castigo o represalia o que se exija como medio de pago de una deuda.

**Aclaración 3:** El concepto “trabajo infantil” es aquel trabajo o actividad económica realizada por niños, niñas y adolescentes menores de 15 años de edad, cualquiera que sea su condición laboral (trabajo asalariado, trabajo independiente, trabajo familiar no remunerado, trabajo doméstico en hogares de terceros, otros), impidiéndoles desarrollarse dignamente, restringiendo su participación y derecho a la educación, causándoles perjuicios en su salud física, moral y espiritual. Este trabajo o actividad es totalmente prohibido según lo establece el artículo 92 del Código de la Niñez y la Adolescencia (1998) . El concepto se asocia además con el de “trabajo adolescente”, que es la prestación personal de servicios que realizan personas adolescentes mayores de 15 años y menores de 18 años de edad, quienes se encuentran protegidas por el Régimen de Protección Especial al Trabajador Adolescente (Código de Niñez y Adolescencia, capítulo VII, 1998) con regulaciones sobre horarios, jornadas y tipo de trabajo que pueden realizar.

**Aclaración 4:** La “libertad de asociación” es un principio fundamental encaminado al libre ejercicio del derecho de los trabajadores y los empleadores, sin distinción alguna, a organizarse con el propósito de ampliar y defender sus intereses. Se asocia con la “negociación colectiva”, que constituye un medio clave para acordar los términos y condiciones del empleo, por ejemplo, jornadas, salarios, beneficios, entre otros.

**Aclaración 5:** El concepto de “discriminación” refiere a toda distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, etnia, sexo, género, estado civil, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, ser una persona que vive con VIH, entre otros; que tenga por objeto anular o menoscabar el

reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

**Aclaración 6:** El “hostigamiento o acoso sexual” refiere a toda conducta sexual indeseada y reiterada (cualquier tipo de palabras, expresiones o exhibiciones de naturaleza sexual, escritas, orales, gestuales, gráficas o cualquier tipo de acercamientos corporales) que resulte hostil, humillante u ofensiva para quien la reciba y que provoque efectos perjudiciales en las condiciones materiales de empleo o docencia, en el desempeño y estado general de bienestar personal. También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados. El hostigamiento sexual puede manifestarse por medio de requerimientos, implícitos o explícitos, que impliquen promesas, amenazas y exigencia de determinadas conductas.

**Aclaración 7:** El “acoso laboral” es una forma de violencia practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, que atentan contra la dignidad e integridad de la víctima. Su objetivo es expulsar a la persona de la organización o, someterla a la voluntad de la persona que realiza el acoso.

**Aclaración 8:** El concepto de “igualdad” refiere al principio que reconoce en todas las personas el derecho para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, religión, origen étnico, orientación sexual, identidad de género, ser una persona que vive con VIH, entre otros análogos.

**Aclaración 9:** El concepto “equidad” refiere al principio ético que busca equiparar el acceso de todas las personas a recursos y beneficios para lograr la igualdad.

**Aclaración 10:** El concepto de “diversidad” en el contexto de Progreso Social refiere a las diferencias que las personas tienen en relación a su sexo y su género, así como en relación a aspectos intergenéricos como su edad, etnia,

condición socioeconómica, procedencia, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, raza, origen nacional, entre otros análogos.

**Aclaración 11:** El concepto de “brecha” refiere a las diferencias existentes en relación a oportunidades, acceso, uso, control de recursos y disfrute de beneficios de personas que enfrentan discriminación en relación a otras personas.

**Aclaración 12:** El concepto “persona con discapacidad” se refiere a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Aclaración 13:** El concepto “género” refiere al conjunto de rasgos culturalmente asignados a las personas según su sexo en una sociedad determinada y que son adquiridos en el proceso de socialización y que se manifiestan en responsabilidades, pautas de comportamiento, valores, gustos, temores, actividades y expectativas asignadas en forma diferenciada a hombres y mujeres.

**Aclaración 14:** El concepto “sexo” refiere a características físicas y biológicas de hombres y mujeres, incluidas personas con variaciones intersexo.

**Aclaración 15:** El concepto “orientación sexual” refiere a la capacidad de atracción de una persona por otra, independientemente de su sexo, género e identidad de género.

**Aclaración 16:** El concepto “identidad de género” refiere a la experiencia interna e individual que cada persona ha sentido con respecto al género, el cual puede o no corresponderse con el sexo de nacimiento.

**Aclaración 17:** El concepto “persona que vive con VIH” es un término utilizado desde la perspectiva de derechos humanos por Naciones Unidas y que refleja que la persona que vive con VIH puede continuar viviendo bien y de forma productiva. El VIH refiere al virus de inmunodeficiencia humana. El sida es una definición epidemiológica basada en los signos y síntomas clínicos que se suele asociar al concepto, pero desde la perspectiva de

derechos humanos se prefiere evitar su uso combinado con VIH, por ejemplo “VIH/sida” por generar confusión y porque la mayoría de las personas que viven con VIH no padecen sida.

**Aclaración 18:** El concepto de “peligro” en salud y seguridad en el trabajo se refiere a la fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud

**Aclaración 19:** El concepto de “riesgo” en salud y seguridad en el trabajo es la combinación de la probabilidad, severidad y exposición de un evento adverso a la salud y seguridad en el trabajo.

**Aclaración 20:** El concepto de “necesidades básicas” en instalaciones higiénicas para el almacenamiento de alimentos y/o dormitorios limpios, seguros refiere a acceso a agua potable, medios adecuados de eliminación de desechos, protección contra la intemperie, instalaciones sanitarias suficientes, limpieza y ventilación adecuada, instalaciones de cocina, almacenamiento, luz natural y artificial, ausencia de hacinamiento, instalaciones adecuadas para dormir y lavar la ropa, entre otros.

**Aclaración 21:** El concepto de “incidente” en salud y seguridad en el trabajo: suceso que puede tener como resultado lesiones o deterioro de la salud y que incluye accidentes, cuasi accidentes y enfermedades del trabajo.

**Aclaración 22:** El concepto de “lugar de trabajo” refiere a los lugares donde la persona realiza el trabajo para la organización, incluyendo modalidad de teletrabajo.

**Aclaración 23:** El concepto de “teletrabajo” refiere a la modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la organización empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios o productos que se brindan.



## d-4 Cuarto valor: Innovación

INNOVACIÓN					
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	
ESTRATEGIA PARA LA INNOVACIÓN	Posicionamiento de la innovación	11	¿La estrategia de la organización incluye resultados previstos en materia de innovación?		
		12	¿La organización cuenta con objetivos específicos de innovación medibles, coherentes con la estrategia de innovación y establecidos para las funciones, niveles o entidades pertinentes?		
		13	¿La organización implementa métodos sistemáticos para facilitar la identificación de oportunidades y amenazas en materia de innovación, mediante actividades tales como vigilancia y previsión tecnológica, fomento de la creatividad y generación de ideas, análisis de contexto, entre otros?		
		14	¿Se utilizan métodos y herramientas estructuradas para generar ideas de innovación con el fin de obtener resultados tales como nuevos productos, servicios o procesos, o mejoras significativas en entidades existentes, incluidos modelos de negocio, entre otros?		
		15	¿Existen criterios explícitos y consensuados para priorizar y seleccionar las ideas de innovación de mayor potencial que incluyen consideraciones tales como factores económicos, productividad, aspectos legales, criterios sociales, de sostenibilidad, riesgos, beneficios, probabilidad de éxito, recursos necesarios, entre otros?		
		16	¿La organización planifica las ideas seleccionadas por medio de planes de proyecto de innovación que incluyen los resultados previstos, etapas requeridas; personas responsables, recursos, participación activa del cliente u otras partes interesadas, ¿entre otros?		
		17	¿Las etapas requeridas planificadas del proyecto de innovación incluyen aquellas asociadas a investigación, desarrollo, revisión, verificación, validación, lanzamiento al mercado, entre otras aplicables?		
		18	¿La organización tiene una cartera de proyectos de innovación que le permite llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del conjunto de proyectos de innovación de manera tal que pueda en cualquier momento llevar a cabo acciones tales como decidir sobre prioridades entre proyectos, elaborar informes de avance de objetivos de innovación y de ser necesario buscar aliados o fuentes de financiamiento adicionales?		

## d-4 Cuarto valor: Innovación

INNOVACIÓN				
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
<b>ESTRATEGIA PARA LA INNOVACIÓN</b>	Posicionamiento de la innovación	I9 ¿La organización documenta los resultados de la implementación de los proyectos de innovación, incluyendo especificaciones de diseño o desarrollo generadas, resultados de revisiones, verificaciones y validaciones de prototipos, cambios de diseño, resultados de lanzamiento al mercado, riesgos materializados, entre otros, según sea aplicable?		
		I10 ¿La organización cuantifica mediante indicadores los resultados de innovación alcanzados, de manera tal que puede demostrar en que grado se cumplen sus objetivos de innovación?		
		I11 ¿La organización protege la innovación por medios tales como registros de propiedad intelectual, contratos de confidencialidad, transferencia de tecnología, uso de licencias, entre otros?		
	Cultura para la innovación	I12 ¿La organización brinda formación en prácticas de innovación, creatividad y gestión de proyectos a las personas que realizan trabajo bajo su control?		
		I13 ¿La organización cuenta con valores documentados e implementados desde la alta dirección, que apoyan creencias y comportamientos que llevan a la generación y ejecución de nuevas ideas, y que permiten la coexistencia de la creatividad con la eficiencia operacional?		
		I14 ¿Las personas de la organización cuentan con tiempo para fomentar su creatividad y desarrollar ideas innovadoras?		

**Aclaración 1:** El concepto “innovación” se aplica a una entidad nueva o modificada que realiza o redistribuye valor. La modificación implica mejora significativa en características o posibles usos de la entidad.

**Aclaración 2:** El concepto de “entidad” incluye cualquier cosa perceptible o concebible. Para efectos de la Marca País, incluye productos, servicios, procesos, modelos de negocio, métodos, entre otros.

**Aclaración 3:** El concepto de “valor” está ligado al concepto de innovación, y se refiere a los beneficios de la satisfacción de las necesidades y expectativas en relación con los recursos utilizados. Los beneficios pueden incluir aspectos como ingresos, ahorros, mejoras en productividad, mejoras en sostenibilidad, mejoras en la experiencia, la confianza o la accesibilidad, entre muchos otros; siendo en todos los casos una valoración relativa que depende de la percepción de la organización, el cliente o las partes interesadas.

**Aclaración 4:** El concepto “vigilancia tecnológica” refiere a los métodos para captar información del exterior y de la organización misma en materias de ciencia y tecnología, así como en la posterior selección, análisis y comunicación de esta información para la toma de decisiones informada, de manera tal que se disminuya riesgo y la organización pueda anticiparse a cambios.

**Aclaración 5:** El concepto “previsión tecnológica” refiere a las prácticas para explorar el futuro de la ciencia, la tecnología y la sociedad con el fin de identificar tendencias emergentes y áreas de investigación con probabilidad de proporcionar oportunidades y beneficios futuros.

**Aclaración 6:** El concepto “creatividad” refiere a la habilidad de concebir entidades originales o significativamente modificadas, como por ejemplo: ideas, conceptos o soluciones a problemas.

**Aclaración 7:** El concepto “investigación” refiere a un trabajo teórico, experimental o de campo cuyo objetivo principal es adquirir nuevos conocimientos.

**Aclaración 8:** El concepto “conocimiento” refiere al resultado de la asimilación de información a través del aprendizaje.

**Aclaración 9:** El concepto “desarrollo” es equivalente a “diseño” y refiere a actividades sistemáticas para transformar los requisitos en especificaciones de una entidad basándose en el conocimiento existente obtenido de la investigación y la experiencia práctica. En general, esto significa desarrollar productos, servicios, procesos, modelos, métodos, etc. nuevos o existentes en función de requisitos determinados, utilizando procesos operativos.

**Aclaración 10:** La palabra “revisión” refiere al grado de logro de objetivos o resultados esperados.

**Aclaración 11:** La palabra “verificación” refiere a la confirmación, mediante evidencias, de que se cumplen requisitos especificados.

**Aclaración 12:** la palabra “validación” refiere a la confirmación, mediante evidencias, de que se cumplen requisitos para uso o aplicación prevista.

**Aclaración 13:** El concepto “cartera de proyectos de innovación” implica la colección de planes de proyecto de innovación.

**Aclaración 14:** El concepto “propiedad intelectual” abarca todas aquellas creaciones de la mente, en las que interviene la creatividad, la originalidad y el sello personal de cada creador. Incluye a la propiedad industrial (patentes, marcas, dibujos y modelos industriales, indicaciones geográficas y denominaciones de origen), así como a los derechos de autor (aplicable a obras literarias y artísticas en cualquier forma de expresión, incluyendo programas de cómputo, entre otros)

**Aclaración 15:** El concepto de “licencias” incluye los niveles de autorización que brinda un autor para compartir, usar y construir sobre su obra.

**Aclaración 16:** el concepto de “cultura” refiere a valores, creencias y comportamientos de una organización.



## d-5 Quinto valor: Vinculación Costarricense

Para aprobar el valor de vinculación costarricense, solamente es necesario cumplir con uno de los siguientes indicadores.

VINCULACIÓN COSTARRICENSE				
COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
VINCULACIÓN COSTARRICENSE	Recurso humano costarricense	VC1 ¿La organización tiene operaciones en Costa Rica y mantiene una planilla en la que al menos un 75% de sus trabajadores son costarricenses?		
	Capital costarricense	VC2 ¿La organización tiene operaciones en Costa Rica y al menos un 51% de sus acciones pertenecen a costarricenses?		
	Operaciones en Costa Rica	VC3 ¿La organización tiene operaciones en Costa Rica que implican el pago de impuestos tributarios, patentes municipales o cargas sociales, cuyo pago demuestra al día al momento de la evaluación?		
		VC4 ¿La organización lleva a cabo transacciones comerciales desde Costa Rica mediante una personería jurídica registrada nacionalmente?		

**Aclaración 1:** en el caso de Vinculación Costarricense solo se requiere cumplir con un indicador, por lo que no aplican las pautas de exclusiones en la evaluación de indicadores y no es necesario justificar los que no sean aplicables o evaluados.

## e- Justificaciones

Todo cumplimiento o incumplimiento de indicador debe ser justificado de acuerdo a lo indicado en requisitos generales:

Indicador	Justificación

## f- Listado de certificaciones vigentes de la organización que justifican homologaciones dadas

CERTIFICACIÓN	ALCANCE	FECHA DE VENCIMIENTO	ORGANISMO CERTIFICADOR

## g- Disposiciones finales

1. La organización se quedará con copia de este informe.
2. Los no cumplimientos han sido aclarados y entendidos.  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_\_\_

### REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

(Nombre, firma y número de cédula)

### EVALUADOR

(Nombre, firma y número de carné)

## h- Fórmula de datos complementarios: función central

Nombre de la organización (razón social):	
Cédula Jurídica:	
Ubicación del centro(s) de trabajo (domicilio social) y número de total de personas por cada uno: Cantidad de Hombres: Cantidad de Mujeres:	
Correo electrónico para notificaciones:	
Responsable de firmar el informe de evaluación:	
Cédula de identidad:	
Puesto que ocupa:	
Gerencia General:	
Contraparte de la organización responsable de Marca País:	



# BIBLIOGRAFÍA



Para el desarrollo del presente documento se han consultado, adoptado y/o ajustado buenas prácticas de instrumentos indicados a continuación desde una perspectiva contextualizada al licenciamiento para uso corporativo de la marca país esencial COSTA RICA, incluida la consulta y revisión interna, con partes interesadas, dentro de un proceso de actualización bajo la coordinación de MBA. Cinthya Prendas (PROCOMER) y la asesoría técnica de Ing. Roger Forbes (CEGESTI).

1. Asociación Empresarial para el Desarrollo y Fondo Canadiense para Iniciativas Locales. (2016). Caja de Herramientas para la integración de personas LGBTI en los espacios laborales. Costa Rica: AED.
2. CEGESTI. (2010). Manual de producción más limpia. Costa Rica: CEGESTI.
3. CEGESTI. (2011). Guía práctica sobre derechos humanos y empresas. Países Bajos y Costa Rica: MinBuZa.
4. Código de Trabajo de Costa Rica. Ley 2 (2020). 20 de agosto de 2020. Gaceta 192.
5. Corporación Financiera Internacional. (2012). Performance Standards on Environmental and Social Sustainability. Washington, Estados Unidos: Banco Mundial.
6. Fairtrade International. (2019). Criterio de Comercio Justo Fairtrade para Organizaciones de pequeños productores. Alemania: Fairtrade International.
7. Foundation FSSC 22000. (2020). FSSC 22000 Scheme Version 5.1. Países Bajos: FSSC22000.
8. GFSI. (2020). Part I: The GFSI benchmarking process. Europa, Japón, Estados Unidos: GFSI.
9. Global Reporting Initiative. (2018). GRI 303 Water and Effluents 2018. Países Bajos: GRI.
10. Global Reporting Initiative. (2018). GRI 403 Occupational health and safety 2018. Países Bajos: GRI.
11. Global Reporting Initiative. (2019). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards 2019. Países Bajos: GRI.
12. INTECO. (2003). INTE/ISO 10013:2003. Sistemas de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición. Costa Rica: INTECO.
13. INTECO. (2009). INTE G12:2009. Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i. Costa Rica: INTECO.
14. INTECO. (2010). INTE/ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social. Costa Rica: INTECO.
15. INTECO. (2012). INTE G:35:2012. Sistemas de gestión de responsabilidad social. Costa Rica: INTECO.
16. INTECO. (2013). INTE G:8:2013. Sistema integrado de gestión para micro, pequeña y mediana empresa (PYME). Requisitos. Costa Rica: INTECO.
17. INTECO. (2013). INTE/ISO 28000:2013. Especificación para los sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro. Costa Rica: INTECO.
18. INTECO. (2013). INTE/ISO 28001:2013. Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro. Mejores prácticas para implementar evaluaciones y planes para la seguridad de la cadena de suministro. Costa Rica: INTECO.
19. INTECO. (2013). INTE/ISO/IEC 17065:2013. Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. Costa Rica: INTECO.
20. INTECO. (2014). INTE/ISO 27001:2014. Tecnologías de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. Costa Rica: INTECO.
21. INTECO. (2015). INTE/ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Costa Rica: INTECO.
22. INTECO. (2015). INTE G:38:2015. Sistemas de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral. Requisitos. Costa Rica: INTECO.
23. INTECO. (2015). INTE/ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Costa Rica: INTECO.
24. INTECO. (2015). INTE/ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Costa Rica: INTECO.
25. INTECO. (2017). INTE/ISO 20400:2017. Compras sostenibles. Directrices. Costa Rica: INTECO.
26. INTECO. (2017). INTE/ISO 37001:2017. Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. Costa Rica: INTECO.
27. INTECO. (2018). INTE/ISO 10002:2018. Gestión de la Calidad-Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Costa Rica: INTECO.
28. INTECO. (2018). INTE/ISO 27000:2018. Tecnologías de la información. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Visión general y vocabulario. Costa Rica: INTECO.

29. INTECO. (2018). INTE/ISO 31000:2018. Gestión del riesgo. Directrices. Costa Rica: INTECO.
30. INTECO. (2018). INTE/ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. Costa Rica: INTECO.
31. INTECO. (2018). INTE/ISO 50001:2018. Sistemas de Gestión de la Energía. Requisitos con orientación para su uso. Costa Rica: INTECO.
32. INTECO. (2018). INTE/ISO 9004:2018. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Un enfoque de gestión de calidad. Costa Rica: INTECO.
33. INTECO. (2019). INTE/ISO 10004:2019. Gestión de la Calidad-Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición. Costa Rica: INTECO.
34. INTECO. (2019). INTE/ISO 14064-1:2019. Gases de efecto invernadero-Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. Costa Rica: INTECO.
35. INTECO. (2020). INTE B5:2020. Norma para demostrar la carbono neutralidad. Requisitos. Costa Rica: INTECO.
36. INTECO. (2020). INTE/ISO 22301:2020. Seguridad y Resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad del negocio. Requisito. Costa Rica: INTECO.
37. International Accreditation Forum. (2018). IAF mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes. Canadá: IAF.
38. International Trade Centre. (2021). Knowledge base. 12 de julio de 2021, de ITC Sitio web: <https://resources.standardsmap.org/knowledge/>
39. International Trade Centre. (2021). Standards Map. 9 de julio de 2021, de ITC Sitio web: <https://standardsmap.org/standards?q=eyJzZWx1Y3RIZENsaWVudCI6Ik5PIEFGRkIMSUFUSU90InO%3D>
40. ISEAL Alliance. (2021). ISEAL Credibility Principles version2. Reino Unido: ISEAL.
41. ISEAL Alliance. (2021). Remote Audit Good Practices. Reino Unido: ISEAL
42. ISEAL Alliance. (2021). Using technology and data to enable and enhance remote audits. Reino Unido: ISEAL
43. Ley 6703 de 1982. Ley sobre patrimonio nacional arqueológico. 19 de enero de 1982. Gaceta 12.
44. Ley 7476 de 2021. Ley contra el hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia. 13 de abril de 2021. Gaceta 45
45. Ley 7600 de 2020. Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. 19 de junio de 2020. Gaceta 102
46. Ley 7739 de 2021. Código de la Niñez y la Adolescencia. 15 de febrero de 2021. Gaceta 26.
47. Ley 7771 de 2019. Ley general sobre el VIH y sida. 2 de diciembre de 2019. Gaceta 96
48. Ley 8661 de 2008. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protección. 29 de setiembre de 2008. Gaceta 187
49. Ley 8839 de 2019. Ley para la Gestión Integral de Residuos. 26 de noviembre de 2019. Gaceta 135.
50. Ley 8968 de 2011. Ley para la protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. 5 de junio de 2011. Gaceta 170.
51. Ley 9738 de 2019. Ley para regular el teletrabajo. 18 de setiembre de 2019. Gaceta 184.
52. Ley de 2019. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense del Seguro Social CCSS. 21 de mayo de 2019. Colección de leyes y decretos 1943, semestre 2, tomo 2, página 299.
53. MINAE, DCC, PMR. (2017). Programa País Carbono Neutralidad 2.0- Oficial del Gobierno de Costa Rica. Costa Rica: MINAE.
54. MTSS-MICITT (2019). Directriz número 051 MTSS-MICITT. 25 de junio de 2019. Gaceta 118. MTSS-MICITT
55. Naciones Unidas Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado. (2011). Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar. Nueva York Estados Unidos y Ginebra, Suiza: Naciones Unidas.
56. Naciones Unidas Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado. (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. 1 de julio de 2021, Naciones Unidas Sitio web: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
57. Naciones Unidas Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1 de julio de 2021, Naciones Unidas Sitio web: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>
58. Naciones Unidas Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado. (1990). Convención

- internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familias. 11 de julio de 2021, Naciones Unidas Sitio web: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cmw.aspx>
59. Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. 1 de julio de 2021, Naciones Unidas Sitio web: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
60. Naciones Unidas. (2017). 71/313. Labor de la Comisión de Estadística en relación con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. 16 de julio de 2021, de Statistics Division, UN-GGIM Sitio web: [https://ggim.un.org/documents/A\\_Res\\_71\\_313\\_s.pdf](https://ggim.un.org/documents/A_Res_71_313_s.pdf)
61. OCDE (2013), Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>
62. OCDE. (2005). Oslo Manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data. 3rd Edition. Noruega: OECD/European Communities.
63. ONUSIDA.(2015). C111 -Orientaciones terminológicas de ONUSIDA. Estados Unidos: ONUSIDA.
64. Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ACT/EMP. (2014). Guía de Diagnóstico Empresarial: conozca y mejore su cumplimiento laboral. Ginebra, Suiza: OIT.
65. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1930). C029 - Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29).Ginebra, Suiza: OIT.
66. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1948). C087 - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87). Ginebra, Suiza: OIT.
67. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1949). C098 - Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).Ginebra, Suiza: OIT.
68. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1951). C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100).Ginebra, Suiza: OIT.
69. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1957). C105 - Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105).Ginebra, Suiza: OIT.
70. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1958). C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111).Ginebra, Suiza: OIT.
71. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1973). C138 - Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138).Ginebra, Suiza: OIT.
72. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1998). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Ginebra, Suiza: OIT.
73. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1999). C182 - Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182).Ginebra, Suiza: OIT.
74. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Ginebra, Suiza: OIT.
75. Organización Internacional para la Normalización. (2018). ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems. Suiza: ISO.
76. Organización Internacional para la Normalización. (2019). ISO 46001:2019. Water efficiency management systems. Requirements with guidance for use. Suiza: ISO.
77. Organización Internacional para la Normalización. (2019). ISO Survey 2019. 1 de julio de 2021, de ISO Sitio web: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
78. Organización Internacional para la Normalización. (2020). ISO 56000:2020 Innovation Management. Fundamentals and Vocabulary. Suiza: ISO.
79. Organización Internacional para la Normalización. (2020). ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment. Vocabulary and general principles. Suiza: ISO.
80. Organización Internacional para la Normalización. (2021). ISO/IEC Directives Part 1 and Consolidated ISO Supplement 2021 (12th Edition). Suiza: ISO.
81. Organización Mundial de la Salud. (2020). Clasificación recomendada por la OMS de los plaguicidas por el peligro que presentan y directrices para la clasificación 2019. Ginebra, Suiza: OMS.
82. PROCOMER. (2017). Protocolo de Evaluación Esencial Costa Rica (v2). Costa Rica: PROCOMER.
83. PROCOMER. (2020). Reglamento para el uso de la Marca País Costa Rica PRO-NOR-044. Costa Rica: PROCOMER.
84. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Requisitos para fincas. Países Bajos: Rainforest Alliance.
85. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Requisitos para cadena de suministro. Países Bajos: Rainforest Alliance.

86. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Intriducción. Países Bajos: Rainforest Alliance.
87. Rainforest Alliance. (2021). Reglas de certificación y auditoría 2020. Países Bajos: Rainforest Alliance.
88. Reglamento 33601 de 2021. Reglamento de Verito y Reúso de Aguas Residuales. 21 de enero de 2021. Gaceta 55.
89. Sedex. (2019). Sedex members ethical trade Audit (SMETA) best practice guidance. Reino Unido: Sedex.
90. Social Accountability International. (2014). Social Accountability 8000 International Standard SA 8000. Estados Unidos: SAI.
91. UNE. (2009).UNE 166000:2006. Gestión de la I+D+i. Terminología y definiciones de las actividades de I+D+i. España: UNE.
92. UNESCO. (1972). Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, 11 de julio de 2021, UNESCO. Sitio web: <https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>
93. UNICEF. (2006). Convención sobre los derechos del niño. Madrid, España: Nuevo Siglo.



*esencial*<sup>®</sup>  
**COSTA  
RICA**