



MEMORIA ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2013



Investigación y transferencia de conocimientos



Creación de capacidades



Incidencia



Divulgación de información

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria de sostenibilidad resume los resultados de CEGESTI en el año 2013. CEGESTI presenta por primera vez esta memoria con el fin ajustarse a los estándares internacionales de comunicación sobre progreso y cumplir con los compromisos asumidos al adherirse al Pacto Global de Naciones Unidas. Asimismo, pretende informar a sus grupos de interés sobre las acciones en pro del desarrollo sostenible.

Se utiliza como guía para elaborar la memoria los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), para la opción exhaustiva <de conformidad>¹ con la versión G4 y los 10 Principios de Pacto Global, relacionados con derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y anticorrupción.

La memoria se encuentra en la página web de CEGESTI y para cualquier consulta puede realizarse por medio de correo electrónico.

Página web:
www.cegesti.org

Contacto:
info@cegesti.org

La memoria como tal no ha sido sometida a verificación externa. Sin embargo, la mayoría de los indicadores de desempeño provienen del Sistema de Gestión de Calidad implementado bajo la norma ISO 9001:2008 certificado por el ente SGS² de acuerdo al protocolo de acreditación UKAS³ del Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte.

¹ Consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad. Constituye un marco mediante el que las organizaciones transmiten las consecuencias de su desempeño económico, ambiental, social y de gobierno e incorpora nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones.

² SGS: Société Générale de Surveillance. Organismo internacional de inspección, verificación, ensayos y certificación con sede en Ginebra, Suiza.

³ UKAS: United Kingdom Accreditation Service. Organismo de acreditación reconocido por el gobierno del Reino Unido para evaluar a organizaciones que ofrecen servicios internacionales de certificación, ensayo, inspección y calibración.

CONTENIDO

Desarrollo de capacidades para el desarrollo sostenible	4
2013, un año de aportes en favor del desarrollo sostenible	5
CEGESTI	6
ESTRATEGIA DE CEGESTI	8
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	10
PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	11
IMPACTO SOCIAL EXTERNO	13
IMPACTO SOCIAL INTERNO	18
IMPACTO AMBIENTAL	21
IMPACTO ECONÓMICO	24
TABLA DE CORRESPONDENCIA Y PLAN DE ACCIÓN	25

Desarrollo de capacidades para el desarrollo sostenible

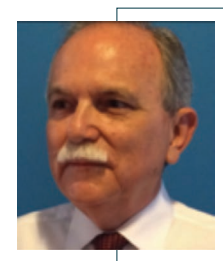
Entender y llevar a la práctica el desarrollo sostenible requiere adoptar enfoques que enriquezcan las visiones de las organizaciones que se proponen recorrer ese camino. En años recientes - al filo del cambio de siglo - surgió con fuerza un concepto fecundo que ha dado sentido y profundidad a las acciones dirigidas a promover el desarrollo en general y ha contribuido muy notoriamente a identificar objetivos y visualizar los mejores cursos de acción.

Comprender que el desarrollo es un proceso de expansión de las capacidades de las personas individuales, pero también de las comunidades y organizaciones en las que se integran, de modo que constituye la base para el ejercicio de las libertades reales - más allá de las puramente formales - ha arrojado mucha luz sobre la multiplicidad de iniciativas que han proliferado especialmente en materia de cooperación para el desarrollo y las ha dotado de coherencia.

Lo que hoy se conoce como el enfoque o aproximación de la capacidad tiene un entronque ético fuerte con las facultades morales del ser humano: el concepto del bien y el sentido de la justicia, así como con el plano de la acción política donde se mueven las aspiraciones de las personas de mejorar con sus decisiones su entorno vital. Pero además, ese enfoque tiene la virtud de servir de orientación para la acción, yendo más allá de los enunciados y poniendo de relieve los indicadores que verdaderamente manifiestan el avance hacia el desarrollo bien entendido, es decir, como libertad.

El enfoque de la capacidad es coherente con los derechos humanos y el Pacto Mundial, con el que CEGESTI se comprometió al adherirse formalmente a él. Y más bien ese enfoque representa un resorte incorporado a su estrategia hacia el desarrollo sostenible como objetivo central.

Consecuentemente CEGESTI despertará la conciencia de las personas y organizaciones sobre las potencialidades aún no desplegadas que encierran, y ofrecerá el apoyo para convertirlas en capacidades que les permitan dirigir sus vidas de modo sostenible hacia las metas que ellas consideren valiosas, tomando sus propias decisiones.



Juan María González Vázquez
Presidente, Junta Directiva

2013, un año de aportes en favor del desarrollo sostenible

El año 2013 representó para CEGESTI la posibilidad de contribuir, de manera efectiva, a lograr un desarrollo sostenible en América Latina.

El acompañamiento a decenas de pequeñas, medianas y grandes empresas en el fortalecimiento de sus procesos estratégicos y operativos, en la introducción de prácticas responsables, y en la reducción de su impacto ambiental nos permitió comprobar la gran capacidad competitiva sostenible que existe en América Latina.

CEGESTI intensificó las acciones dirigidas a instituciones gubernamentales y gobiernos locales en la implementación de compras públicas sostenibles, la gestión de los residuos sólidos y el empleo responsable. Asimismo, se colaboró con el sector eléctrico centroamericano para mejorar sus prácticas ambientales, de calidad y salud ocupacional.

En CEGESTI nos sentimos muy satisfechos por haber contribuido a mejorar el bienestar de cientos de personas y el haber facilitado espacios de diálogo y políticas públicas que brindarán sostenibilidad a estas acciones.

Daira Gómez Mora
Directora Ejecutiva



CEGESTI

La Fundación Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (CEGESTI) es una organización sin fines de lucro que nace como resultado del proyecto ejecutado por la Organización de Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El proyecto surge a solicitud del Gobierno de Costa Rica y, en particular, del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Al finalizar el proyecto, los actores (gobierno, instituciones autónomas, sector privado, ONUDI y PNUD) desean proporcionar sostenibilidad al esfuerzo puesto en marcha y crean en 1992 la Fundación con la misión de contribuir al desarrollo sostenible de América Latina.

CEGESTI se especializa actualmente en tres ejes temáticos: Ambiente y Desarrollo; Negocios Responsables e Incidencia en Responsabilidad Social. La organización cuenta con una vasta experiencia brindando servicios en cuatro áreas:



Disclosure of information

Sensibilización en temas de desarrollo utilizando como instrumentos de divulgación boletines electrónicos, webconference y sitios web.



Research and knowledge transfer

Generación y transferencia de conocimientos por medio de la elaboración de metodologías, casos de éxito, guías de implementación y manuales de buenas prácticas.



Policy Influence

Incidencia en prácticas y políticas que contribuyan en la mejora del bienestar humano.



Capacity building

Fortalecimiento de las capacidades de individuos y organizaciones por medio de actividades de formación y asistencia técnica.

Desde sus orígenes, CEGESTI presta sus servicios a agencias de cooperación bilateral y multilateral, entidades locales, fondos de desarrollo, empresas, y otros actores de la sociedad para la formulación de iniciativas que faciliten el desarrollo equitativo y sostenible.

La sede de CEGESTI se ubica en San José, Costa Rica y brinda servicios en América Latina, principalmente en América Central, México y Colombia.



CEGESTI ha establecido un compromiso con la satisfacción de sus clientes y con prácticas de responsabilidad social, el cual se demuestra por medio de la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2008 desde hace más de nueve años y la implementación de las siguientes políticas:

Política de calidad

“En CEGESTI, estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y requisitos de nuestros clientes y otros aplicables, así como con la generación de cambio para el mejoramiento de la competitividad en América Latina por medio de la prestación de servicios de generación de capacidades para el desarrollo sostenible. Mantenemos una actitud proactiva orientada a la búsqueda de nuevas tecnologías y conocimientos y a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad”.

Política de Responsabilidad Social

“En CEGESTI implementamos prácticas de responsabilidad social que nos permitan generar valor en lo económico, ambiental y social, manteniendo relaciones de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés y de contribución al bienestar de las sociedades en las que actuamos.”

Gobierno

La estructura de gobierno y la administración interna de CEGESTI están definidas en sus Estatutos en ellos se establece a la Junta Administradora como máximo órgano de gobierno para la toma de decisiones, incluida la aprobación de la presente memoria de sostenibilidad.

Este órgano vela por los resultados de la Fundación en las tres dimensiones del desarrollo sostenible y asegura las buenas prácticas de control por medio de la Auditoría Externa. Los estados financieros son auditados anualmente a solicitud de la Junta Directiva de la Fundación. La Junta Administradora está constituida por cinco directores quienes ejercen su labor de manera ad honórem; actualmente estos puestos los ejercen las siguientes personas:

- Juan María González Vázquez. Presidente. Representante de la Cámara de Industrias de Costa Rica
- Eduardo Sibaja Arias. Representante del Ministerio de Ciencia y Tecnología
- David Gynspan Flikier. Representante de la Cámara Nacional de Empresas de Base Tecnológica
- Marco Vinicio Urgellés Chavarría. Representante de la Municipalidad de Montes de Oca
- Jorge Gutiérrez Gutiérrez. Representante del Poder Ejecutivo

La gestión operativa de la Fundación se delega en la Dirección Ejecutiva, cargo ocupado actualmente por la Sra. Daira Gómez Mora. A nivel organizacional se sigue el principio de estructura matricial con dos coordinaciones temáticas y dos jefaturas administrativas. La presidencia de la Junta Administradora no ejerce cargos ejecutivos. Por medio de la Dirección Ejecutiva se transmiten inquietudes y/o preocupaciones que puedan ser presentadas por alguna parte de interés sobre cualquier aspecto social, ambiental y económico de la Fundación.

De manera periódica, CEGESTI informa a sus grupos de interés, incluida la Junta Directiva, sobre actualizaciones temáticas relevantes en los aspectos sociales, económicos y ambientales por medios virtuales o presenciales.

Código de Conducta

Siguiendo los principios de ética, integridad y valores organizacionales, CEGESTI definió en el año 2006 su Código de Conducta en el cual se establecen las pautas de comportamiento con sus grupos de interés. El Código es de competencia obligatoria para la Junta Directiva y sus colaboradores y éstos pueden transmitir sus inquietudes o quejas de acuerdo a lo descrito en dicho documento.

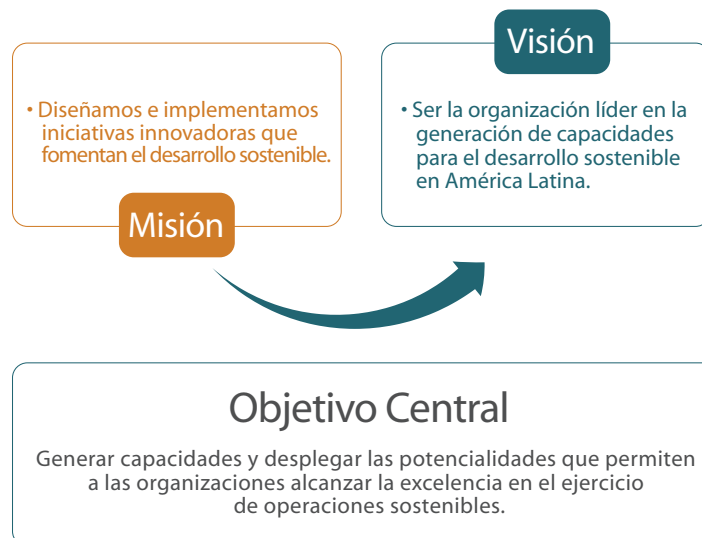
Para el caso de los clientes, las inquietudes o quejas se tramitan según lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el cual conlleva a la definición de acciones de mejora.



ESTRATEGIA DE CEGESTI

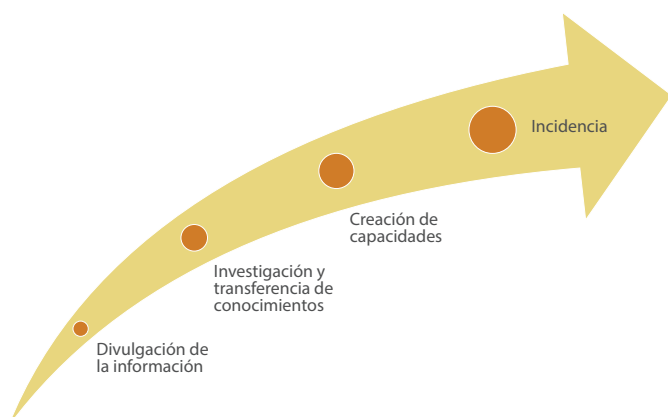
La esencia de CEGESTI es realizar una contribución efectiva a la sociedad en términos de la mejora del desempeño ambiental de las organizaciones y la sociedad, el enriquecimiento de la calidad de vida de las personas, y la atracción de recursos de cooperación para el desarrollo e inversiones responsables.

En el Plan Estratégico 2013-2015 se explicita esta esencia por medio de su marco estratégico, detallado a continuación:



Objetivos estratégicos

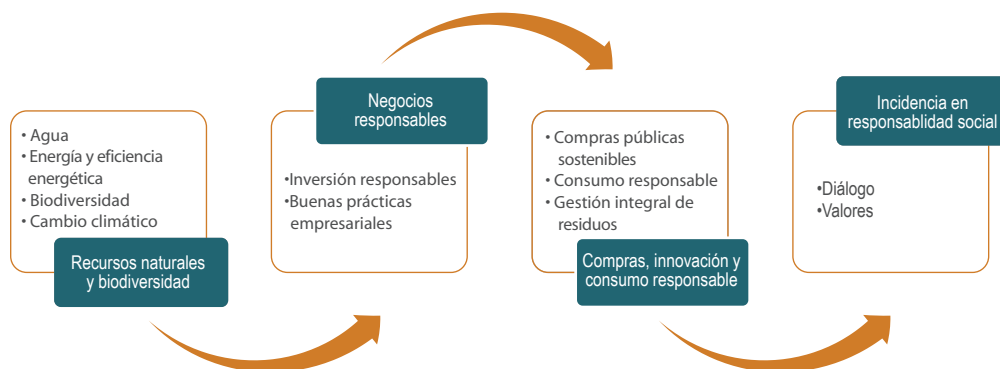
Para lograr dicho objetivo y generar el impacto esperado, CEGESTI define objetivos estratégicos relacionados con los siguientes aspectos:



- Sostenibilidad financiera
- Mercados, clientes y beneficiarios
- Especialización temática y operativa
- Aprendizaje y crecimiento

Los cuales, se enfocan en los cuatro servicios que CEGESTI ha establecido y que buscan contribuir al bien común.

A su vez, para los servicios descritos, CEGESTI profundiza y potencia sus conocimientos y habilidades en diferentes temas del desarrollo sostenible, estableciendo enfoques de especialización temática para guiar sus acciones y a la vez generar impactos con efectos multiplicadores, los cuales son descritos a lo largo de la memoria. Los enfoques de especialización temática son:



La medición del impacto se definió en términos del número de iniciativas promovidas a favor del desarrollo sostenible y volumen de recursos canalizados hacia las mismas. En esta memoria de sostenibilidad se amplía el concepto de impacto generado y se presenta el avance obtenido.

Gestión de riesgos

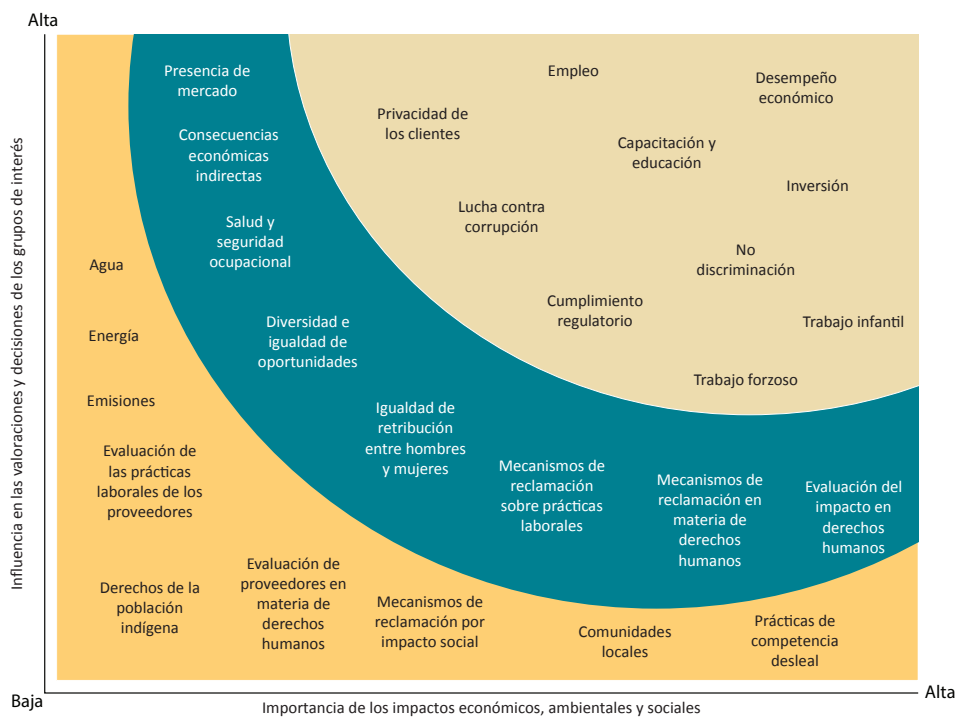
CEGESTI ha establecido una sistemática de identificación, medición y control de los riesgos relacionados con su gestión, a través de su estrategia organizacional. Trimestralmente, la Junta Directiva en conjunto con la Dirección Ejecutiva, realizan una revisión de los riesgos y se establece la necesidad de accionar los planes de prevención y mitigación previamente definidos, de acuerdo con la situación presentada.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

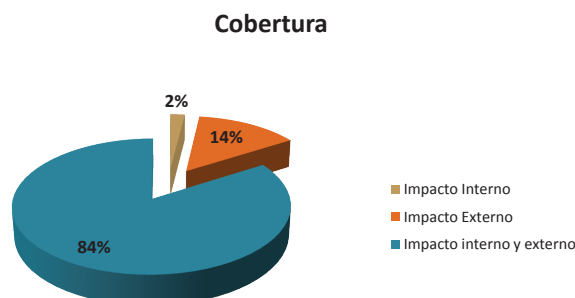
La definición de los aspectos materiales fue guiada por los principios de elaboración de memorias, considerando todos los aspectos definidos en el GRI versión G4, por medio de la evaluación numérica respecto a:

- El nivel de influencia de los intereses y expectativas de los grupos de interés.
- La importancia de los impactos económicos, ambientales, y sociales en el contexto de la sostenibilidad considerando elementos como probabilidad e implicaciones de ocurrencia.

El resultado de dicha evaluación de acuerdo a las labores realizadas por CEGESTI se presenta en la siguiente figura.



Asimismo, para cada uno de los aspectos se delimita el ámbito de impacto por medio de la cobertura, definiendo si este tiene repercusión a lo interno o externo de CEGESTI. En el siguiente gráfico se detalla el porcentaje de cobertura respecto a la totalidad de los aspectos aplicables.



PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

La identificación y priorización de las partes interesadas se realiza durante el proceso de planeamiento estratégico, que para efectos de esta memoria corresponde al periodo 2013-2015 estableciendo para cada uno de los grupos sus expectativas e intereses relacionados, los cuales se detallan a continuación.



Respecto a la participación de los grupos de interés, CEGESTI realiza una priorización de las partes interesadas y se enfoca en aquellas que generan un mayor impacto, como es el caso de clientes, beneficiarios, colaboradores y Junta Directiva. Dicha participación está enmarcada desde la estrategia y definida en el Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la ejecución de consultas y evaluaciones, las cuales son posteriormente analizadas.

Como resultado de la participación de los grupos de interés, la retroalimentación más destacada para este periodo es de clientes y beneficiarios cuyos principales temas se enfocan al servicio al cliente y los resultados del servicio brindado.

Organizaciones en las que participamos

CEGESTI tuvo una participación activa en diversidad de asociaciones y comités, con el fin de contribuir con diferentes sectores en temas de vasta experiencia, para ser referente, asesorar e incidir en futuras normativas o prácticas que pueden influir en el curso del país. En la siguiente figura se establecen dichas agrupaciones. Para el caso de los comités técnicos del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), del total se detallan los de mayor relevancia.



Otros grupos de interés

20 **Contrapartes para la ejecución de proyectos**

• En el marco del proyecto de Derechos Humanos y Trabajo Decente se firmaron convenios con 20 organizaciones en Centroamérica, Panamá y Dinamarca, entre las que destacan entes gubernamentales como municipalidades, ministerios, asociaciones, ONG´s, cámaras empresariales y empresa privada.

4 **Aliados comerciales para optar por fondos**

• Las organizaciones aliadas son de carácter público y privado provenientes de Alemania, España y Bélgica.

3 **Proveedores relevantes**

- Servicios de vigilancia
- Servicio de limpieza
- Asesoría legal

16 **Colaboradores (al 31 de diciembre 2013)**

• Disponibles en www.cegesti.org

Algunas contrapartes para la ejecución de iniciativas en el 2013



IMPACTO SOCIAL EXTERNO

Impacto en la generación de capacidades

Diseminación de información para la sensibilización en temas de desarrollo

- 39 Artículos publicados en diversos medios escritos
- 3 Webconferencias relacionadas

Presencia de CEGESTI en la web:

www.cegesti.org Sitio principal de la Fundación

www.comprasresponsables.org Sitio especializado en compras responsables.

www.negociosresponsables.org Sitio del proyecto Derechos Humanos y Trabajo Decente

www.cegesti/schoklandfund Sitio del proyecto. Fomento de inversiones responsables.

http://www.disostenible.org/ Sitio del proyecto. Fomento de desarrollo integral sostenible

Generación y transferencia de conocimientos

6 Manuales, guías y estudios de investigación publicados en temas de compras públicas sostenibles, dimensión social en las prácticas empresariales y derechos humanos y empresas. Los documentos están disponibles de manera gratuita en nuestras páginas web.



Acciones de incidencia

4 Políticas públicas desarrolladas en Centroamérica y Panamá, relacionadas con los temas de compras públicas responsables, dimensión social en las prácticas empresariales y empleos verdes en el sector de recuperadores de residuos sólidos, las cuales permiten incidir en el desarrollo de estrategias de gestión

- Elementos de Política Pública. Fomento al trabajo decente por medio de las compras públicas responsables en Centroamérica. Febrero, 2013.
- Elementos de Política Pública para integrar la dimensión social en las prácticas empresariales en Centroamérica. La política fue entregada al señor Ministro de Trabajo de Costa Rica y Presidente.



Pro-Tempori del Consejo de Ministros de Trabajo y a la Secretaria de Integración Social Centroamericana. Junio 2013.

- Elementos de Política Pública. Empleos verdes en el sector de recuperadores de residuos sólidos en El Salvador. La Política cuenta con el aval del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de El Salvador. Diciembre, 2013.
- Política Institucional de Compras Públicas Sostenibles. Dirección General de Contrataciones Públicas. Panamá-Compra.

4 Espacios de diálogo desarrollados para Centroamérica y Panamá



Izquierda señor Juan María González, Coordinador de la Comisión de Sostenibilidad de UCCAEP, señor Olman Segura, Ministro de Trabajo y Seguridad Social en Costa Rica, señora Aida Argüello, Directora de Investigaciones y Política Social de la Secretaría de la Integración Social Centroamericana (SISCA) Daira Gómez, Directora Ejecutiva de CEGESTI.

*Integración de la dimensión social en las prácticas empresariales

Se realiza bajo el principio "Dialogar para actuar y actuar para cambiar", para hacer frente a los grandes desafíos de la región respecto a condiciones laborales, la salud y la seguridad en el trabajo y la participación de las empresas en el desarrollo de su comunidad. El evento permitió identificar líneas de acción para impulsar la integración de la dimensión social en las prácticas empresariales.



Señora Alexandra Guáqueta y el señor Puvan J Selvanathan, miembros del Comité de Trabajo de derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Empresas y Derechos Humanos: Enlace entre Competitividad y Desarrollo

El evento permitió difundir los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, los cuales representan una guía internacional para asegurar la protección y el respeto de los derechos humanos por parte del Estado y las empresas. El propósito del foro fue examinar las tendencias y los problemas de aplicación de los Principios Rectores, así como fomentar el diálogo y la cooperación entre los participantes.



Representantes de agencias multilaterales, bilaterales y bancos de desarrollo con presencia en Centroamérica

Empresas y Derechos Humanos desde la perspectiva de la cooperación internacional en Centroamérica

El evento giró sobre el tema de la relevancia que tiene para el desarrollo de la región centroamericana el abordar temas relacionados con crecimiento económico, fortalecimiento empresarial y respeto a los derechos humanos, así como la perspectiva de la Cooperación Internacional en estos tópicos.



Señora Yoriko Yasukawa, Representante Residente del PNUD en Costa Rica, señora Daira Gómez, Directora Ejecutiva de CEGESTI y señor Puvan J Selvanathan, miembro del Comité de Trabajo de derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Principios empresariales para la agricultura sostenible

CEGESTI en alianza con La Red de Pacto Global de Costa Rica, organizó la consulta de las Naciones Unidas sobre el documento Principios Empresariales para la Agricultura Sostenible, con el objetivo de incidir en el impacto del sector agrícola. Dichos principios generan un marco para mejores prácticas y formas más efectivas de asociación entre empresas y gobiernos.

6 Normas y/o protocolos publicados en los que CEGESTI participó en su desarrollo. Entre los que destacan la Norma PYME Costa Rica impulsada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Guía de licenciamiento de marca país esencial Costa Rica impulsada por PROCOMER, y Principios Empresariales para la Agricultura Sostenible de Pacto Global. Con dichas iniciativas CEGESTI contribuye con diferentes sectores incidiendo y asesorando de acuerdo a experiencia en temas de interés internacional.

Formación y asistencia técnica

12, 105 Horas profesionales a la prestación de servicios que contribuyeron a la generación de los siguientes impactos:

- Aumento de la capacidad municipal y comunal en la Gestión Integral de los Residuos Sólidos.
- Aumento de la capacidad institucional para implementar Compras Públicas Responsables en Centroamérica y Panamá.
- Aumento de la capacidad empresarial para introducir mejores prácticas de respeto a los Derechos Humanos y Trabajo Decente en el sector de residuos sólidos, energías renovables, agricultura, agroindustria en Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.

- Mayor capacidad de gestión organizacional referente a:
 - a. Implementación, mantenimiento y mejora de sus sistemas de gestión en diversidad de normas internacionales tales como ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 que han permitido la certificación de dichos sistemas con los entes certificadores seleccionados por las empresas.
 - b. Dirección de sus negocios de acuerdo con un plan estratégico, el fortalecimiento de su gobierno corporativo y la participación activa de su personal clave.



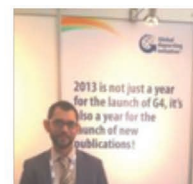
c. Gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero a partir de la medición de la huella de carbono y acciones de mitigación.

- Inversiones responsables al evaluarse las prácticas socio-ambientales (según estándares IFC) de las organizaciones que requieren la obtención de préstamos de Instituciones Financieras para el Desarrollo.
- Evaluación económica, social y ambiental para el fortalecimiento de capacidades de empresas beneficiadas con créditos de Instituciones Financieras para el Desarrollo.



Participación en Foros Internacionales

7 Foros internacionales relacionados con desarrollo sostenible, responsabilidad social y derechos humanos donde CEGESTI participó activamente compartiendo su experiencia con especialistas de diversos países (Colombia, Países Bajos, Perú, El Salvador, Suiza y Uruguay). Con dicha participación se logra permanecer a la vanguardia en temas de interés mundial, lo que a su vez apoya el desarrollo de diversas iniciativas de acuerdo con los objetivos estratégicos de CEGESTI.



Impacto en la comunidad

Por el tipo de labor que realiza CEGESTI existe un importante aporte a las comunidades ubicadas en diferentes zonas geográficas, a través de la generación y transferencia de conocimientos, la incidencia en prácticas y políticas que contribuyan en la mejora del bienestar humano y el fortalecimiento de las capacidades de individuos y organizaciones.

Dado que CEGESTI tiene sus oficinas en San Pedro y uno de los puestos de Junta Directiva es designado por la Municipalidad de este cantón, se trabaja de manera proactiva con la asociación de desarrollo comunal de Barrio Escalante en temas ambientales y sociales de interés para el barrio.

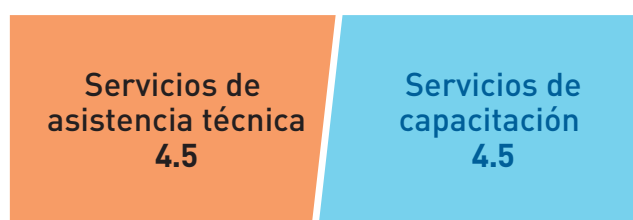
En CEGESTI, la lucha contra la corrupción es guiada por el Código de Conducta, el cual es de pleno conocimiento del personal y de la Junta Directiva desde su ingreso a la organización. Además, la estrategia de la Fundación considera la identificación y evaluación del riesgo de corrupción tomando en cuenta a los grupos de interés.

Respecto a la relación con la competencia, no se presentan casos de competencia desleal, y durante el periodo, no se presentan sanciones monetarias por incumplimiento legal o normativo, ni reclamaciones referentes a impacto social.

Responsabilidad sobre los productos

Por medio del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, CEGESTI establece sus objetivos y metas bajo el enfoque de mejora continua a fin de lograr la satisfacción del cliente.

En el año 2013 se obtuvo una alta calificación de acuerdo con la evaluación de los clientes sobre los servicios brindados, la cual se detalla en la siguiente figura:



Escala de 0 (mínima) a 5 puntos (máxima)

Además, no se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, ni multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas a los servicios que se brindan.

Derechos Humanos

En el ámbito externo, como parte de su objetivo central, CEGESTI desarrolla proyectos relacionados con el fortalecimiento de los derechos humanos, entre ellos, la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la eliminación del trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en todas sus formas, impactando positivamente en las regiones donde se implementan.

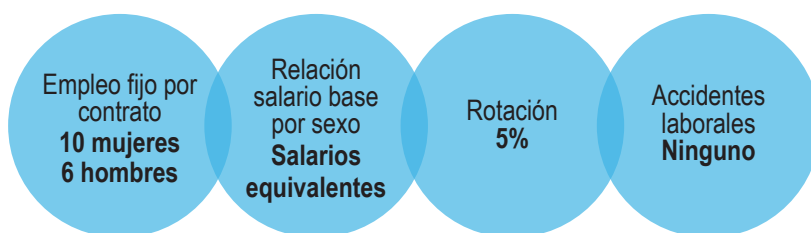
Asimismo, la Fundación se asegura de no ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos en sus relaciones con sus grupos de interés. Para este periodo no se iniciaron relaciones comerciales con proveedores nuevos por los que no se materializó la evaluación de sus prácticas laborales, valoración del riesgo de incumplimiento de derechos humanos ni la evaluación de su repercusión social. El resto de proveedores no se presentaron impactos negativos significativos de prácticas laborales incluyendo los derechos fundamentales en el trabajo, ni se identificaron incumplimientos de derechos humanos o riesgos significativos de irrespeto a estos derechos.

Respecto a los pueblos indígenas, a pesar de que las instalaciones de CEGESTI no son cercanas a dichas comunidades, si se puede tener influencia en algunos de los proyectos desarrollados, por lo que en todos los casos se toman en consideración los aspectos culturales de cada grupo étnico, con el fin de respetar sus derechos.

IMPACTO SOCIAL INTERNO

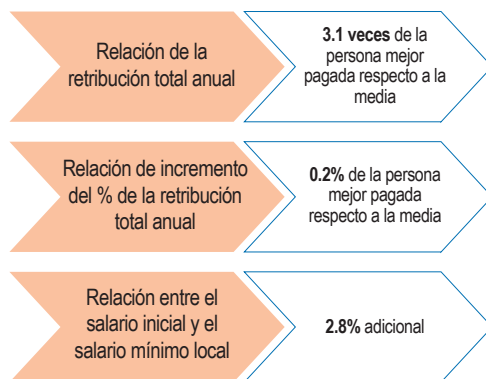
El impacto social de CEGESTI se mide con respecto a tres factores: el fortalecimiento de las competencias de su personal, las prácticas laborales y el espacio hacia el desarrollo integral que se propicia. Los resultados obtenidos en el 2013 se presentan a continuación.

Prácticas laborales y desarrollo integral

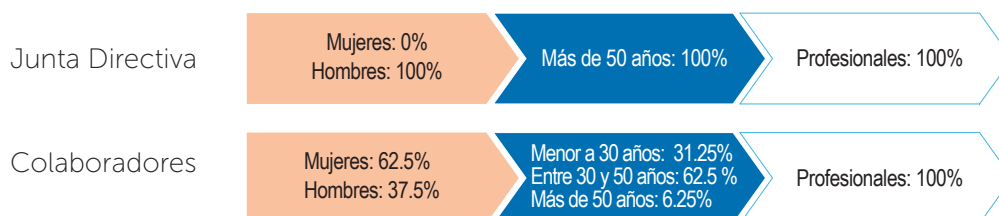


En el tema de rotación el indicador se vio influenciado por la salida de personal femenino en un rango de edad menor a 30 años. A este personal se le respetó el plazo de preaviso de acuerdo con lo establecido en la legislación laboral nacional vigente. Es importante mencionar además, que durante el periodo de la memoria se dio la contratación de personal masculino en rango de edad menor a 30 años. No se presentaron casos de maternidad para el 2013.

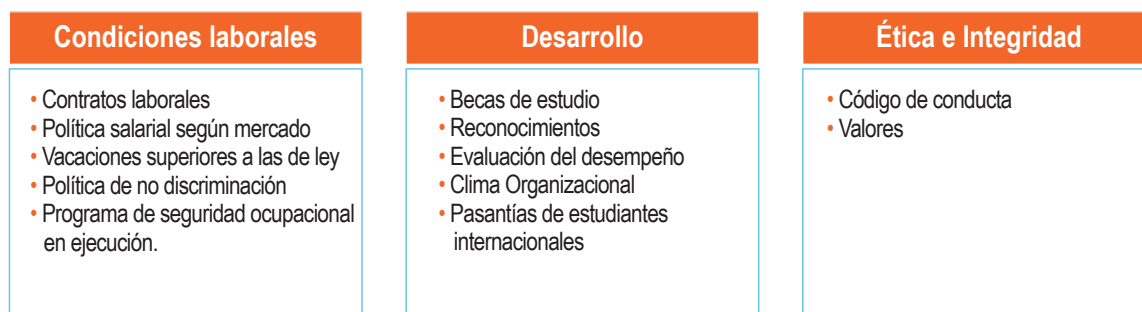
Además de los indicadores establecidos en la figura anterior, CEGESTI ha obtenido los siguientes resultados como parte de su impacto social interno:



De acuerdo a los criterios de diversidad e igualdad de oportunidades, se establece la siguiente distribución interna.



CEGESTI ha establecido objetivos y metas guías hacia el fortalecimiento de la cultura organizacional y la atracción de personal competente. Asimismo, ha establecido y brinda seguimiento a políticas que favorecen las condiciones laborales, el desarrollo profesional y la ética en el trabajo, las cuales se visualizan en la siguiente figura.



Se resalta que la evaluación del “Engagement y Clima Organizacional” brindó resultados positivos y se elaboró un plan de trabajo para continuar con la mejora continua.

Durante el periodo 2013, no se presentaron situaciones que fueran consideradas una falta respecto al Código de Conducta, ni surgió ninguna reclamación referente a prácticas laborales. En el caso de reclamaciones CEGESTI aplica los procedimientos legales vigentes en el país.

Los colaboradores disponen de todas las prestaciones sociales que establece la ley además de un seguro viajero para sus traslados fuera del país. Los salarios se fijan con base en referencias mercado según encuestas realizadas a empresas de tamaño mediano.

Fortalecimiento de competencias

En el año 2013 se invirtió en la formación y creación de competencias de personal, gracias a esto se obtuvo:

- 100%** Del personal recibió evaluación de su desempeño y se elaboró plan de mejora de sus competencias, para todas las categorías profesionales.
- 11%** Del tiempo dedicado a servicios se asigna a la formación de los colaboradores. En el año 2013 los hombres recibieron casi el doble de formación que las mujeres para disminuir la brecha de conocimiento con respecto a las mujeres.
- 6** Perfiles de competencia técnica en los que el personal se calificó, entre los que destacan gestión de residuos, evaluaciones socio-ambientales, sistemas de gestión, entre otros.
- 13** Temas de actualización del personal, entre los que se encuentran, planificación estratégica, gestión de residuos sólidos, eficiencia energética, contratación administrativa, entre otras.

5 Formaciones en temas de desarrollo integral, como Igualdad y equidad de género, Comunicación asertiva; Manejo de estrés, Nutrición, entre otros.

1% De los ingresos se dedica al pago de capacitaciones externas.

Además, CEGESTI realizó inversiones en tecnología de información como parte de la mejora continua en la relación con las partes interesadas de mayor impacto.

Derechos Humanos

En el ámbito interno, guiada por su política de responsabilidad social, CEGESTI se declara como una organización libre de trabajo forzoso, trabajo infantil y discriminación en todas sus formas, previniendo dichas situaciones a través de la implementación de sus procedimientos internos y su Código de Conducta, los cuales están basados en el Código de Trabajo de Costa Rica, los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otras buenas prácticas internacionales relacionadas a derechos humanos y así generar relaciones de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

Como parte del fortalecimiento de la evaluación de derechos humanos, CEGESTI realiza anualmente, la evaluación de seguimiento de cultura organizacional, en la cual se incluyen algunos criterios basados en el Sistema de Medición y Avance de la Productividad (SIMAPRO) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que tienen como propósito de mejorar la eficiencia, la calidad y las condiciones de trabajo a través del involucramiento y compromiso del personal operario, mandos medios y la gerencia.

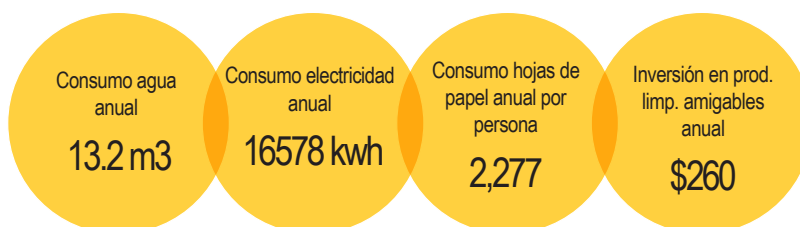
Respecto al derecho de libertad de asociación y negociación colectiva, la Fundación apoya dicho derecho y su personal ha sido capacitado en el tema. Hasta el periodo 2013 no se ha identificado ninguna iniciativa relacionada por parte de los colaboradores, por lo que no se han generado convenios colectivos.

Por otra parte, durante el periodo de la memoria en CEGESTI no se presentaron casos de irrespeto a los derechos humanos, reclamaciones ni riesgos significativos relacionados.

IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental de las actividades de CEGESTI se determina con respecto al consumo del agua, la electricidad y el papel, la inversión en productos de limpieza amigables con el ambiente, la generación de residuos sólidos y las emisiones a la atmósfera. Los resultados obtenidos en el 2013 se presentan en las siguientes figuras.

Consumo



Generación



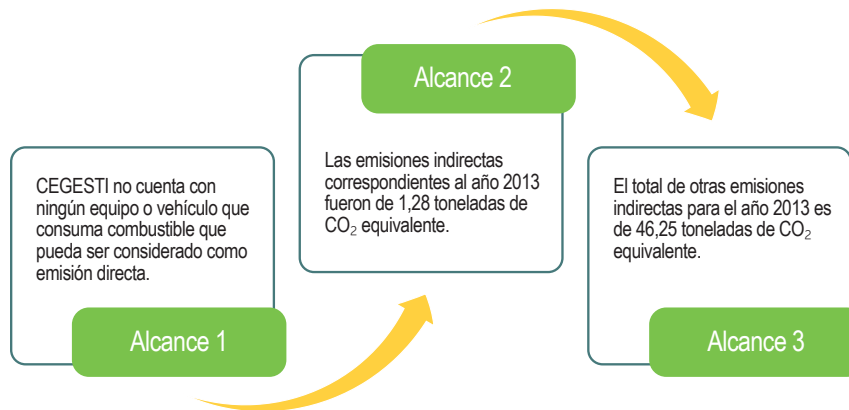
Gestión del impacto ambiental



Gestión del agua

La única fuente de consumo de agua de CEGESTI es el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). Mientras que la descarga de las aguas residuales ordinarias se da hacia el alcantarillado sanitario operado por el mismo ente.

Emisiones



Alcance 2: Las emisiones indirectas se calcularon utilizando los registros históricos para el año 2013 de consumo de electricidad y el factor de emisión del año 2012 para el sector eléctrico. Para dicho cálculo se usó como referencia el GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard del WRI y WBCSD. La fuente del factor de emisión para el sector eléctrico es el Instituto Meteorológico Nacional, encargado a nivel nacional. El control operacional es el enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones.

Alcance 3: Los gases incluidos en el cálculo son: el dióxido de carbono (CO₂), el metano (CH₄) y el óxido nitroso (N₂O). No hubo emisiones de CO₂ biogénico para CEGESTI en el año 2013. Las actividades incluidas para este alcance son: viajes de trabajo, visitas en automóvil del personal a las empresas y el desplazamiento del personal hacia el trabajo (commuting). Para el cálculo se usó como referencia el GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard del WRI y WBCSD. Las fuentes de los factores de emisión utilizados son el Anexo 6 sobre transporte de pasajeros de la DEFRA y el documento Rumbo a la Carbono Neutralidad en el sector de transporte público de Costa Rica elaborado por CINPE.

Mitigación del impacto ambiental

CEGESTI cuenta con un Programa de Gestión Ambiental a nivel interno con el fin de controlar los impactos ambientales relacionados. En dicho programa se destaca la iniciativa "Empecemos por casa", la cual consta en realizar auditorías de las prácticas ambientales por área, respecto al consumo de energía y gestión integral de residuos sólidos, lo que conlleva a generar oportunidades de mejora.

Se resalta que CEGESTI participa activamente en el Programa de reciclaje de los vecinos de Barrio Escalante y motiva a sus colaboradores a traer los residuos de reciclaje de sus hogares para que sean gestionados adecuadamente por medio de la asociación vecinal

Asimismo, ha abogado por la adquisición de productos con bajo impacto ambiental, como es el caso de productos de limpieza biodegradables y artículos electrónicos de bajo consumo energético comprobado a través de certificaciones.

En el ámbito externo, no se iniciaron relaciones comerciales con proveedores nuevos por los que no se materializó la evaluación de criterios ambientales. Respecto al resto de proveedores no se presentaron impactos ambientales negativos significativos.

Principio de Precaución

El Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992 afirma lo siguiente: «Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas de costos eficaces para impedir la degradación del medio ambiente».

Dicho principio es considerado por CEGESTI en su Programa de Gestión Ambiental.

IMPACTO ECONÓMICO

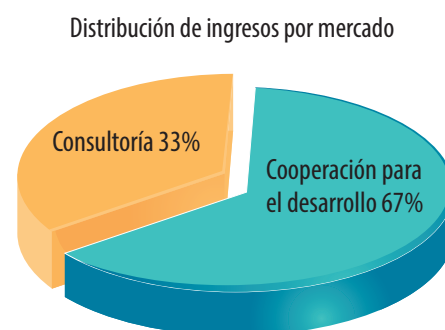


El impacto económico de CEGESTI se mide con respecto a cuatro variables a saber, costo salarial, inversiones en tecnología, impuesto de la renta de sus colaboradores (retención) y canalización de recursos de cooperación internacional. Los valores obtenidos en el 2013 se presentan en la figura superior.

Se considera que uno de nuestros mayores aportes económicos es el pago justo y puntual a nuestros colaboradores y proveedores. Los proveedores establecidos como relevantes son locales, por lo que la totalidad de este gasto contribuye con la economía nacional.

Fuentes de ingreso

Gracias al mercado de la cooperación para el desarrollo, CEGESTI accede a subsidios que le permiten atender a productores y a pequeñas y medianas empresas de América Central, desarrollar nuevas metodologías y realizar labores de incidencia. En el año 2013, se destacó en este mercado, el proyecto Fortalecimiento de los Derechos Humanos y el Trabajo Decente en Centroamérica financiado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos (MINBUZA por sus siglas en holandés) el cual avanzó satisfactoriamente tanto para el Ministerio como para los beneficiarios. CEGESTI no recibe fondos públicos.



El mercado de la consultoría atiende a empresas que solicitan servicios por medio de contratación administrativa o contratación privada. En este mercado se atienden a instituciones gubernamentales, gobiernos locales y empresas privadas. En cuanto a la cobertura geográfica los servicios se brindaron en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá, Colombia, Perú y Costa Rica.

En cuanto a las consecuencias económicas, otros riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático, por las características de CEGESTI, se presentan principalmente dos consecuencias:

- **Oportunidad:** una de las líneas de trabajo de CEGESTI es la gestión del cambio climático, desde este punto de vista, la visualización del tema como problema ambiental de escala global representa una oportunidad para la ejecución de proyectos y la búsqueda de fondos de cooperación asociados.
- **Riesgo:** algunos de nuestros socios y clientes se encuentran ubicadas en una zona con una vulnerabilidad alta a tormentas y huracanes consecuencia del cambio climático, lo que afectaría la ejecución de los servicios brindados. Asimismo, el alza en el costo de la vida es otra consecuencia, como es el caso de los servicios de electricidad por la disminución en las lluvias, los productos agropecuarios por pérdida de rendimientos agrícolas, entre otros.

TABLA DE CORRESPONDENCIA Y PLAN DE ACCIÓN

En la siguiente tabla se establece para cada uno de los indicadores de Global Reporting Initiative, la página donde se hace referencia en la memoria de sostenibilidad y su vinculación con los Principios de Pacto Global. Para aquellos indicadores declarados como “no disponibles”, los cuales están relacionados con aspectos de formación de órgano de gobierno y personal en temas específicos, opinión de los grupos de interés, salud y seguridad ocupación e impactos de la cadena de valor, se implementan acciones de mejora específicas para ser implementadas durante el próximo periodo.

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación	Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
No relación	Estrategias y análisis	G4-1	Parcial	4		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Agua	G4-EN8	Total	21	
No relación	Estrategias y análisis	G4-2	Parcial	9		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Agua	G4-EN9			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-3	Total	6		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Agua	G4-EN10			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-4	Total	6		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Biodiversidad	G4-EN11			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-5	Total	6		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Biodiversidad	G4-EN12			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-6	Total	6		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Biodiversidad	G4-EN13			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-7	Total	6		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Biodiversidad	G4-EN14			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-8	Total	6, 24		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN15	Total	22	
No relación	Perfil de la organización	G4-9	Total	5, 17, 24		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN16	Total	22	
No relación	Perfil de la organización	G4-10	Total	18		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN17	Total	22	
No relación	Perfil de la organización	G4-11	Total	20		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN18	Total	22	
No relación	Perfil de la organización	G4-12	Total	12		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN19			No aplicable
No relación	Perfil de la organización	G4-13			No aplicable	Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN20			No aplicable
No relación	Participación en iniciativas externas	G4-14	Total	23		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Emisiones	G4-EN21			No aplicable
No relación	Participación en iniciativas externas	G4-15	Total	7		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Efluentes y residuos	G4-EN22	Total	22	
No relación	Participación en iniciativas externas	G4-16	Total	11, 12		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Efluentes y residuos	G4-EN23	Total	22	
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-17	Parcial	24		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Efluentes y residuos	G4-EN24			No aplicable
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-18	Total	10		Principio 7 Principio 8 Principio 9	Efluentes y residuos	G4-EN25			No aplicable

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-19	Total	10	
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-20	Total	10	
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-21	Total	10	
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-22			No aplicable
No relación	Aspectos materiales y cobertura	G4-23			No aplicable
No relación	Participación de los grupos de interés	G4-24	Total	11, 12	
No relación	Participación de los grupos de interés	G4-25	Total	11	
No relación	Participación de los grupos de interés	G4-26	Total	11	
No relación	Participación de los grupos de interés	G4-27	Total	11	
No relación	Perfil de la memoria	G4-28	Total	1	
No relación	Perfil de la memoria	G4-29			No aplicable
No relación	Perfil de la memoria	G4-30	Total	1	
No relación	Perfil de la memoria	G4-31	Total	2	
No relación	Índice GRI	G4-32	Total	2	
No relación	Verificación	G4-33		2	No disponible
No relación	Estructura de gobierno	G4-34	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-35	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-36	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-37	Total	11	
No relación	Estructura de gobierno	G4-38	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-39	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-40	Total	7	
No relación	Estructura de gobierno	G4-41	Total	7	

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Efluentes y residuos	G4-EN26			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Productos y servicios	G4-EN27			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Productos y servicios	G4-EN28			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Total	21	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Transporte	G4-EN30			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	General	G4-EN31	Total	21	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Total	23	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN33	Parcial	23	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Total	23	
No relación	Empleo	G4-LA1	Total	18	
No relación		G4-LA2	Total	19	
No relación		G4-LA3	Total	18	
Principio 1 Principio 3	Relación entre trabajadores y la dirección	G4-LA4	Total	20	
Principio 3	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5			No disponible
Principio 1	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	Total	18	
Principio 1	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7			No aplicable
Principio 1	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8			No aplicable
Principio 1	Capacitación y educación	G4-LA9	Total	19, 20	
No relación	Capacitación y educación	G4-LA10	Total	19, 20	
No relación	Capacitación y educación	G4-LA11	Total	19	
No relación	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12			No aplicable
Principio 1	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Total	18	
Principio 1	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Total	17	

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación	Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
No relación	Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización	G4-42	Total	7, 8		No relación	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA15	Total	17	
No relación	Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno	G4-43	Total	8		No relación	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Total	20	
No relación	Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno	G4-44			No disponible	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	Inversión	G4-HR1			No disponible
No relación	Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo	G4-45	Total	9		Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	Inversión	G4-HR2			No disponible
No relación	Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo	G4-46	Total	9		Principio 1 Principio 2 Principio 6	No discriminación	G4-HR3	Total	17	
No relación	Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo	G4-47	Total	9		Principio 1 Principio 2 Principio 3	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Total	17	
No relación	Funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad	G4-48	Total	7		Principio 1 Principio 2 Principio 5	Trabajo infantil	G4-HR5	Total	17	
No relación	Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social	G4-49	Total	7		Principio 1 Principio 2 Principio 4	Trabajo forzoso	G4-HR6	Total	17	
No relación	Retribución e incentivos	G4-50	Total	7		Principio 1 Principio 2 Principio 4	Medidas de seguridad	G4-HR7			No aplicable
No relación	Retribución e incentivos	G4-51	Total	7		Principio 1 Principio 2	Derechos de la población indígena	G4-HR8	Total	17	
No relación	Retribución e incentivos	G4-52	Total	7		Principio 1 Principio 2	Evaluación	G4-HR9			No disponible
No relación	Retribución e incentivos	G4-53	Total	7, 11, 20		Principio 1	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Total	17	
No relación	Retribución e incentivos	G4-54	Total	18		Principio 1		G4-HR11	Total	17	
No relación	Retribución e incentivos	G4-55	Total	18		Principio 1	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12		20	

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
No relación	Ética e integridad	G4-S6	Total	8	
No relación	Ética e integridad	G4-S7	Total	8	
No relación	Ética e integridad	G4-S8	Total	8	
No relación	Enfoque de gestión	G4-DMA	Total	10	
No relación	Desempeño económico	G4-EC1	Total	24	
No relación	Desempeño económico	G4-EC2	Total	24	
No relación	Desempeño económico	G4-EC3	Total	24	
No relación	Desempeño económico	G4-EC4			No aplicable
Principio 1	Presencia de mercado	G4-EC5	Total	18	
No relación	Presencia de mercado	G4-EC6	Total	16	
No relación	Consec. económicas indirectas	G4-EC7	Total	24	
No relación	Consec. económicas indirectas	G4-EC8	Total	24	
No relación	Prácticas de adquisición	G4-EC9	Total	24	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Materiales	G4-EN1			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Materiales	G4-EN2			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Energía	G4-EN3	Total	21	
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Energía	G4-EN4			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Energía	G4-EN5			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Energía	G4-EN6			No aplicable
Principio 7 Principio 8 Principio 9	Energía	G4-EN7			No aplicable

Principios de Pacto Mundial	Aspectos	Indicador de GRI	Alcance reportado	Referencia en página	Justificación
No relación	Comunidades locales	G4-SO1	Total	16	
No relación		G4-SO2			No aplicable
Principio 10	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Total	16	
Principio 10		G4-SO4	Total	16	
Principio 10		G4-SO5	Total	16	
No relación	Política pública	G4-SO6	Total	16	
No relación	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	Total	16	
No relación	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Total	16	
No relación	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9			No disponible
No relación		G4-SO10			No disponible
No relación	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Total	16	
Principio 1	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1			No aplicable
Principio 1	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR2			No aplicable
No relación	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3			No aplicable
No relación	Responsabilidad sobre los productos	G4-PR4			No aplicable
No relación	Responsabilidad sobre los productos	G4-PR5	Total	17	
No relación	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR6			No aplicable
No relación	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7	Total	17	
Principio 1	Privacidad de los clientes	G4-PR8	Total	17	
No relación	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	Total	17	