

# Código de Prácticas Responsables con la Cadena de Valor

## Tabla de contenido

Definiciones.....	2
Introducción.....	4
I. Marco Estratégico .....	6
Visión.....	6
Objetivos .....	6
II. Código de Prácticas Responsables con la Cadena de Valor .....	7
Compromiso con las PYME proveedoras y distribuidoras .....	7
Compromiso con la persona consumidora .....	8
III. Resolución de controversias.....	9
IV. Empresas adherentes.....	10

## Definiciones

**AED:** Asociación Empresarial para el Desarrollo.

**Cadena de Valor:** Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios.<sup>1</sup>

**Comprador:** Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos.<sup>2</sup>

**Condición PYME:** Reconocimiento oficial otorgado por el MEIC a aquellas unidades productivas que satisfagan los siguientes requisitos, plasmados en el artículo 21 del Decreto Ejecutivo N° 37121-MEIC del 18 de mayo de 2012:

- Que cumplan con al menos dos de los siguientes requisitos:
  - o El cumplimiento de obligaciones laborales
  - o El cumplimiento de obligaciones tributarias
  - o El pago de cargas sociales
- Que estén registradas ante el MEIC como micro, pequeña o mediana empresa.

**Consumidor:** Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ellos. También se considera consumidor al pequeño industrial o artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.<sup>3</sup>

**Desarrollo sostenible:** Integración de las metas sociales, económicas y ambientales con el fin de satisfacer las necesidades presentes y alcanzar una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social; sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.<sup>4</sup>

**DIGEPYME:** Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

**Ley N°8262:** Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas del 2 de mayo del 2002, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 94 del 17 de mayo de 2002.

**MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

---

<sup>1</sup> Tomado de: Norma Voluntaria Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

<sup>2</sup> Ídem.

<sup>3</sup> Tomado de: Ley N°7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

<sup>4</sup> ISO, op. cit.

**Proveedor o Distribuidor:** Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.<sup>5</sup>

**PYME:** Unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales o de servicios. Para todos los efectos el término MIPYME estará contenido en esta definición PYME.<sup>6</sup>

**Responsabilidad Social:** De acuerdo con la Norma Voluntaria Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

**SIEC:** Sistema de Información Empresarial Costarricense.

---

<sup>5</sup> Ídem.

<sup>6</sup> Tomado de: Decreto Ejecutivo N° 37121-MEIC, Reglamento General a la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.

## Introducción

### *¿Qué es el Código?*

Es una iniciativa voluntaria de autorregulación para el relacionamiento con los actores de la Cadena de Valor de una empresa: proveedores, distribuidores y consumidores. Esta iniciativa tiene potencial de gran impacto en la sociedad costarricense, en la medida en que promueve la transparencia, la inclusión de las PYME en las Cadenas de Valor y el trato justo con todos los actores. Todos estos temas se encuentran alineados con los pilares del Plan Rescate de la Administración Solís Rivera y forman parte de la meta de Crecimiento Inclusivo de la Arquitectura Post 2015 de la Organización de Naciones Unidas.

Las empresas que firmen el Código se comprometen pública y voluntariamente a implementar las prácticas responsables en el relacionamiento con los diferentes actores de su Cadena de Valor.

Las prácticas incluidas en el Código se basan en las expectativas de las materias fundamentales Asuntos de Consumidores y Prácticas Justas de Operación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. Asimismo, se toman de referencia las mejores prácticas identificadas a nivel internacional y nacional.

Tanto el MEIC como la AED, en alianza público-privada, valoran la construcción del Código como una iniciativa de autorregulación. Este tipo de iniciativas promueven la colaboración, en un ambiente de confianza mutuo que acelera los esfuerzos para gestionar de forma apropiada los riesgos y oportunidades de la Sostenibilidad, incrementar el impacto de las buenas prácticas y contribuir a que el aprendizaje sea más eficiente. Ambas organizaciones están convencidas de que sin la acción colectiva, los retos fundamentales del país no serán alcanzados.

### *¿Quién es el público meta de este Código?*

Este código aplica únicamente a PYME establecidas en Costa Rica y a las transacciones que realizan con sus clientes.

Las PYMES sujetas a los beneficios de estas prácticas responsables son aquellas que:

1. Cumplen con los requisitos para la condición PYME, según lo establecido en el artículo 3 de la Ley 8262 y el artículo 21 del Decreto Ejecutivo N° 37121-MEIC.
2. Se encuentran registradas formalmente como empresa PYME y están listadas en el sistema SIEC del MEIC.
3. De ser requerido, forman parte del registro de proveedores de la empresa cliente.
4. Conocen el Código de ética, o similar, de la empresa cliente, en caso de ser requerido.

5. Rinden cuentas sobre la sostenibilidad de su negocio mediante las siguientes practicas:
  - a. Actúan con transparencia al reportar cómo se hacen cargo de sus impactos ambientales, sociales y económicos.
  - b. Cumplen la legislación económica, ambiental y laboral aplicable y pertinente.
  - c. Comunican los cambios en sus materias primas, procesos o personal, siempre que impacten el bien o servicio que adquiere la empresa cliente.
  - d. Aprovecha la transferencia de conocimientos que hace la empresa al cliente y aplica lo aprendido.
  - e. No incurren en prácticas de soborno o propiciar conflicto de intereses en las relaciones comerciales.

## I. Marco Estratégico

### Visión

Impulsar y fomentar el cumplimiento de prácticas responsables aplicables a su cadena de valor, de manera que propicien un entorno comercial justo y transparente.

### Objetivos

- Promover prácticas responsables con la cadena de valor de las empresas adherentes a este instrumento.
- Promover relaciones comerciales con reciprocidad de responsabilidad entre las diferentes partes de la cadena de valor.
- Impulsar la adhesión de nuevas empresas a este Código.
- Promover la inclusión de prácticas responsables en los instrumentos contractuales que regulen las relaciones entre las partes.
- Promover la inserción de prácticas responsables en el modelo de negocio de las empresas.

## II. Código de Prácticas Responsables con la Cadena de Valor

### Compromiso con las PYME proveedoras y distribuidoras

1. Cumple con la legislación aplicable y pertinente en las diferentes materias que corresponda a su negocio.
2. Cumple estrictamente con los términos del negocio acordado entre las partes. Caso que dichos términos sean modificados, se hará con el conocimiento y consentimiento de ambas partes.
3. Respeta el procedimiento de la empresa para la resolución de conflictos y se lo comunica a la PYME.
4. Respeta la confidencialidad entre las partes. Además, toda aquella información que se comparte es veraz, precisa y oportuna, sin mediar manipulación entre las partes, ni inducir a error o engaño.
5. Cuenta con un procedimiento formal de retroalimentación para procurar la mejora continua de los servicios o productos que recibe de la PYME.
6. Comparte conocimientos técnicos y estimula mejores prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.
7. Se compromete con prácticas justas y cumple la legislación aplicable y pertinente, en lo que respecta a la forma de pago a proveedores y distribuidores.<sup>7</sup>
8. Fomenta el encadenamiento con proveedores y distribuidores locales.
9. Prima el valor de la ética y la transparencia en toda transacción y se mantienen reglas explícitas que previenen el soborno entre ambas partes.
10. Promueve la competencia justa y no toma provecho de las condiciones sociales para lograr ventajas competitivas desleales.
11. Capacita a todo el personal involucrado en el proceso y ejecución de compras, adquisiciones y/o proveeduría en relación con los compromisos de responsabilidad social adquiridos.
12. Incorpora, de manera adicional, criterios de responsabilidad social en el proceso de selección de bienes y servicios.
13. Implementa y aplica en la empresa los mismos requisitos que demanda de su cadena de valor.
14. No recurre a la amenaza o coerción de ninguna de las partes para obtener ventajas de cualquiera de los miembros de la cadena de valor.

---

<sup>7</sup> Para empresas estatales, aplica el Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en las Compras de Bienes y Servicios de la Administración, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N° 33305, publicado en La Gaceta N° 168 del 1 de Setiembre de 2006.

## Compromiso con la persona consumidora

1. Provee información veraz y oportuna sobre sus productos y/o servicios para que la persona consumidora tome decisiones informadas. Informa particularmente sobre los peligros y riesgos que sus productos y/o servicios provocan.
2. Informa claramente los trámites requeridos para obtener sus productos y/o servicios.
3. La información publicitaria es clara y no induce a engaño ni error a la persona consumidora.
4. Procura ofrecer productos y/o servicios seguros que, no generen un riesgo inaceptable cuando se usen o consuman, incluso cuando se utilicen incorrectamente.
5. Protege la privacidad de los datos de los consumidores según la legislación vigente.
6. Procura innovar en productos y/o servicios considerando criterios de sostenibilidad.
7. Cuenta con un proceso formal para recibir la retroalimentación de la persona consumidora y toma acciones correctivas o preventivas al respecto.
8. Establece contratos y/o procedimientos claros de relacionamiento con la persona consumidora, evitando las cláusulas abusivas e incluyendo alternativas de resolución de conflictos.
9. Consideran los impactos económicos, sociales y ambientales durante todo el ciclo de vida de sus productos y/o servicios.



### **III. Resolución de controversias**

Las Empresas firmantes del presente Código, procurarán llevar a cabo los compromisos asumidos evitando, en lo que esté a su alcance, conflictos con su cadena de valor. Para ello, procurarán tener comunicación apropiada en el momento oportuno, de manera que puedan resolver cualquier contratiempo que se presente.

En este sentido, las Empresas adheridas a este Código intentarán resolver las diferencias sin mediación de terceros, aplicando el mecanismo que la Empresa haya establecido inicialmente y que ha sido de conocimiento de la PYME y de las personas consumidoras.

Si a pesar de lo anterior, el conflicto no logra ser resuelto, las partes podrán establecer un mecanismo pacífico de resolución de conflicto en el que se cuente con la intervención de un tercero que sea experto y neutral.

Una vez agotadas las alternativas anteriores, en este Código no se establecen restricciones para que las diferencias sean resueltas en instancia administrativa o judicial, según las partes estimen conveniente.

#### **IV. Empresas adherentes**

Las siguientes empresas adherimos de manera voluntaria y pública al Código de Prácticas Responsables con la Cadena Valor, al tiempo que nos comprometemos a revisar de manera anual las prácticas aquí establecidas con el fin de evaluar nuestra gestión, de incrementar el impacto de las buenas prácticas y procurar un proceso de mejora continua.