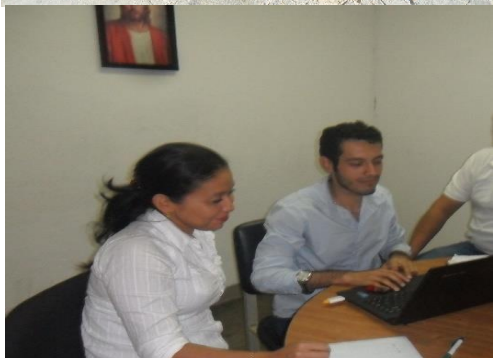


# Informe de Comunicación de Progreso 2015

Informe de Comunicación de Progreso 2015



**H & H MANUFACTURAS  
QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.  
(MANUQUINSA)**



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Contenido

Carta de Presidencia.....	3
I. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	4
1.1 Nuestros Valores .....	5
1.2 Nuestra VISIÓN.....	6
1.3 Nuestra MISIÓN.....	6
1.4 Política de Calidad .....	7
1.5 RSE y nuestra Planeación Estratégica .....	8
II. DERECHOS HUMANOS .....	9
III. ESTANDARES LABORALES.....	11
3.1 Estadísticas de Genero .....	12
3.2 Clima Organizacional.....	14
3.3 Cumplimiento de la Legislación Nacional Vigente en materia Laboral.....	15
3.4 Capacitaciones.....	16
3.5 Comunicación y Lenguaje Inclusivo.....	18
IV. MEDIO AMBIENTE .....	19
V. ANTICORRUPCIÓN.....	22
5.1 Reglamento Interno .....	23
5.2 Código de Ética y Conducta.....	23
5.3 RSE y nuestros nuevos-renovación de contratos.....	26
Proyectos para la Gestión 2016-2017 .....	27



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Managua, Nicaragua mayo 2016

MSc. Ramiro Huete

Presidencia

Estimados Señores(as) Pacto Mundial:

En julio de 2014 firmamos nuestra adhesión al Pacto Global, convirtiéndonos en la primera empresa de servicios profesionales de limpieza en el país, en sumarse a esta iniciativa mundial.

Para H & H Manufacturas Químicas y Servicios S.A. (MANUQUINSA), es un honor reafirmar el compromiso y apoyo que nuestra organización tiene con los diez principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción, a través de este Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) correspondiente a la gestión del ejercicio 2015.

En esta, nuestra segunda Comunicación de Progreso (CoP), detallamos las acciones realizadas y los compromisos para el futuro con los que integramos el Pacto Mundial y sus diez principios dentro de nuestra planeación estratégica, cultura y operaciones diarias.

---

MSc. Ramiro Huete

Presidencia



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## GENERALIDADES DE LA EMPRESA

<b>Razón Social</b>	H&H Manufacturas Químicas y Servicios S.A.
<b>Nombre Comercial</b>	MANUQUINSA
<b>Fundación</b>	1992
<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.manuquinsa.com.ni">www.manuquinsa.com.ni</a>
<b>Fecha de Adhesión al Pacto</b>	Julio 2014
<b>Número de colaboradores</b>	1202* (a marzo 2016)
<b>Actividad Principal</b>	Servicios Integrales de Limpieza Profesional y Productos Químicos para la Limpieza.

MANUQUINSA es una empresa que brinda Servicios Integrales de Limpieza profesional posicionándose como una empresa líder a nivel nacional y con visión a expandir operaciones a nivel de la región centroamericana.



Nos especializamos en la venta de servicios de Limpieza Profesional y Productos Químicos en el sector Industrial, Hospitalario, Alimenticio e Institucional. Brindamos excelencia y calidad en nuestras Operaciones. Hemos formado instructores Internos para facilitar entrenamientos y capacitación a nuestros colaboradores(as) y Clientes.

Contamos con un sistema de Gestión con calidad Certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 direccionándonos a una mejora continua en nuestros procesos, brindándoles a nuestros clientes atención y servicio de calidad, porque creemos fielmente que ellos merecen lo mejor.





# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Somos una empresa comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, iniciando el proceso a mediados del año 2014, con el fin de alinearnos a las estrategias y operaciones con los principios universales en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción, tomando acciones que nos permitirán avanzar en los objetivos sociales que nos conlleve al mayor grado de satisfacción a clientes, proveedores, accionistas, colaboradores(as) y Comunidad.

## 1.1 Nuestros Valores

- ✓ **Honestidad y Transparencia:** En nuestra empresa con nuestros accionistas, colaboradores(as), proveedores, clientes, gobierno y comunidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Con nuestros clientes, el Medio Ambiente, la Sociedad y colaboradores (as).
- ✓ **Confiabilidad:** Con nuestros colaboradores(as), clientes, accionistas, comunidad y Gobierno.

Nuestros valores nos ayudan a comprometernos con la Responsabilidad Social Empresarial aplicando el concepto de Honestidad y Transparencia en todas las operaciones que la empresa realiza con nuestros proveedores, clientes, colaboradores (as), Gobierno, Medio Ambiente, la Comunidad y resto de personas con las cuales nos interrelacionamos. Confiamos que todo el Talento Humano y todas las personas con las cuales tenemos vínculos comerciales sean capaces de asumir el cumplimiento y las Buenas Prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## 1.2 Nuestra VISIÓN

MANUQUINSA será líder en Sistemas Integrales de Limpieza Profesional en el sector Industrial, Hospitalaria, Proceso de Alimentos e Institucional a Nivel Regional bajo un sistema de gestión con Calidad Certificada.

MANUQUINSA será uno de los principales proveedores de tecnología para limpieza especializada en la región.

MANUQUINSA alcanzará un nivel óptimo de rentabilidad que genere el mayor grado de satisfacción a clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, comunidad, así como para el desarrollo de nuevos negocios.

## 1.3 Nuestra MISIÓN

Rentabilidad para el bienestar de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad.

Ahorro de costos y gestión de gerencia a nuestros clientes, simplificando y facilitando su Gestión Administrativa a través de Sistemas Integrales de Limpieza Profesional, permitiéndoles concentrarse en el giro de su negocio.

Servicios soportados por un Sistema de Gestión con Calidad Certificada bajo la norma ISO 9001.

Socio comercial seguro y fiable porque cumplimos con la legislación nacional vigente en materia Laboral, Seguridad Social, Medio Ambiente, Tributaria e Higiene y Seguridad.



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## 1.4 Política de Calidad

Para MANUQUINSA, trabajar con Calidad en todo lo que hacemos es fundamental. Creemos fielmente que nuestros Clientes merecen lo mejor y aportamos el mayor esfuerzo para satisfacer sus necesidades y, en la medida que esto sea posible, cumplir sus expectativas. Por estas razones, asumimos con nuestros clientes, la sociedad, y nosotros mismos los siguientes compromisos de calidad:

- AHORRAR COSTOS, TIEMPO Y GESTIÓN DE GERENCIA a nuestros Clientes a través de Sistemas y Soluciones Integrales de Limpieza Profesional y Productos Químicos.
- CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE aplicable a nuestra industria y con los contratos suscritos con nuestros Clientes.
- BRINDAR SERVICIOS BAJO UN SISTEMA DE GESTIÓN CON CALIDAD CERTIFICADA, personal altamente competente, productos químicos especializados y tecnología de punta.
- MANTENER Y MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD de MANUQUINSA, con el fin de asegurar un enfoque hacia la Satisfacción de nuestros Clientes.

Con lo anterior Garantizamos que MANUQUINSA es la empresa que más se preocupa por sus Clientes, permitiéndonos a mediano plazo consolidarnos como Líderes en Sistemas y Soluciones de Limpieza Profesional a Nivel Regional.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## 1.5 RSE y nuestra Planeación Estratégica

Uno de nuestros avances es que el tema RSE, durante el ejercicio de Planeación Estratégica, fue discutido y por decisión unánime de los presentes (Gerencia y Jefes de Procesos) forma parte de los objetivos estratégicos de la empresa para el periodo 2016-2018, en el cual reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial enfocándonos estos tres años en los ejes de Gobernabilidad, Público Interno, Medio Ambiente y Comunidad, ejes directamente relacionados con los 10 principios del Global Compact.

A continuación, presentamos nuestro objetivo estratégico de RSE:

MANUQUINSA está comprometida a desarrollar un comportamiento socialmente responsable en los ejes de Gobernabilidad, Público Interno, Medio Ambiente y Comunidad. Esto lo lograremos a través del cumplimiento de nuestros planes de actividades anuales de RSE. MANUQUINSA enfocará sus esfuerzos para contribuir al crecimiento socio-económico sostenible de sus accionistas, colaboradores, proveedores y comunidad en el periodo 2016-2018.

Para el cumplimiento de este objetivo estratégico la alta gerencia organizó la Unidad de Calidad-RSE con dos Coordinadoras del SGC y RSE y un Oficial del SGC-RSE los cuales serán los designados para dar seguimiento a todo lo referente al cumplimiento del objetivo y política de Responsabilidad Social Empresarial.

En la siguiente sección detallaremos nuestros avances en cuanto a Derechos Humanos.





*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H&H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Derechos Humanos

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

**Principio 2:** Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Derechos Humanos

### ▪ Política de Contrataciones

Manuquinsa cuenta con una política de contrataciones en la cual se establece que, el proceso de reclutamiento y selección del personal se da con un enfoque a competencias, respetando el principio de igualdad de oportunidades, de esta manera garantizamos el tratamiento al cargo sin distingo de género, raza, edad, credo político, religió, condición social u otra razón discriminatoria, contribuyendo al respeto de los derechos humanos.

La edad establecida para la contratación de nuevos recursos está definida de los 18 años en adelante, donde no se contratara a menores de 18 años, garantizando así la no contratación a niños y adolescentes, aportando así a la abolición del trabajo infantil.

*Tabla 1 Distribución de colaboradores(as) por edad. Fuente: Recursos Humanos*

Distribución de los Colaboradores (as) por edades	
Edad	Total
Menores de 18 años	0
18-25 años	389
26-35 años	443
36-45 años	236
46 años a mas	134
<b>Total</b>	<b>1202</b>

En la tabla 1 se muestra la distribución de colaboradores(as) por edad en donde podemos observar que a marzo de 2016 no contamos con colaboradores menores a 18 años, cumpliendo así con lo establecido en nuestra política de contrataciones.

Asimismo MANUQUINSA en su Código de Ética y Conducta (Véase Sección Anticorrupción) establece que sus Proveedores y Clientes no deben ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En la siguiente versión abordaremos los avances en Estándares Laborales.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Estándares Laborales

**Principio 3:** Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación efectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

## Estándares Laborales

### 3.1 Estadísticas de Género

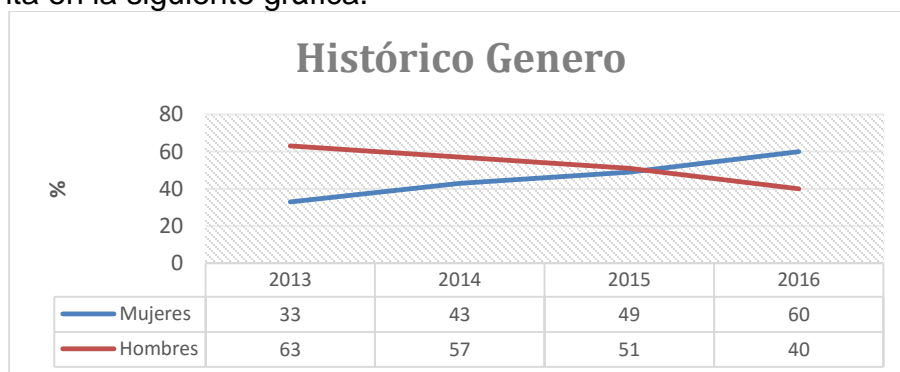
En Manuquinsa llevamos indicadores de género, los cuales se actualizan mes a mes con el departamento de Recursos Humanos y la Unidad de Calidad-RSE. En la tabla 2 se presentan los datos comparativos en cuanto a la distribución de colaboradores(as) por género, de la gestión 2014-2015 y 2015-2016 (\*a marzo).

Tabla 2 Comparación Género Gestión 2014-2016

Género	2014-2015	2015-2016*
Femenino	633	711
Masculino	535	491
<b>Total</b>	<b>1168</b>	<b>1202</b>

Como lo describe la tabla 2 en este periodo hemos crecido en un 2.91% nuestra planilla, de los cuales crecimos un 12.322% en colaboradoras mujeres y tuvimos un decrecimiento del 8.224% en colaboradores hombres.

La unidad de Calidad-RSE lleva un registro de nuestro indicador de género el cual se presenta en la siguiente gráfica.



Los datos de la gráfica señalan una clara tendencia de mayoría del género femenino en nuestra empresa, donde nosotros esperamos equilibrar el porcentaje de Hombres y Mujeres hasta lograr un 50% para ambos géneros.

Ha como se describió anteriormente, mes a mes actualizamos nuestro indicador de género, dejando registro del mismo, los cuales se presentan en la tabla 4 y 5.

Tabla 3 Indicador de Género por mes. Fuente: Recursos Humanos

Indicador de Género 2015									
Genero	2015						2016		
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
<b>Mujeres</b>	672	673	688	690	694	724	744	746	711
<b>Hombres</b>	466	464	467	471	475	501	500	496	491
<b>Total</b>	1138	1137	1155	1161	1169	1225	1244	1242	1202



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

Tabla 4 Indicador de Genero por mes Porcentual. Fuente: Recursos Humanos

Indicador de Genero 2015 en porcentaje									
Genero	2015						2016		
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
<b>Mujeres</b>	59%	59%	60%	59%	59%	59%	60%	60%	59%
<b>Hombres</b>	41%	41%	40%	41%	41%	41%	40%	40%	41%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 5 Distribución de los colaboradores(as) por tipo de cargo. Fuente: Elaboración Propia

Distribución de los colaboradores (as) por Tipo de Cargos						
Nivel	2014-2015			2015-2016		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes		2	2		2	2
Responsables	3	2	3	7	5	12
Administrativos	55	44	99	6	8	14
Supervisores	30	25	55	31	14	45
Técnicos	0	6	6		5	5
Operarios	525	456	1001	667	457	1154
Total	633	535	1168	711	491	1202
Total en %	<b>54,2</b>	<b>45,8%</b>	<b>100,0</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

Como se logra apreciar en las tablas anteriores más del 50% son mujeres, empoderando a las mujeres en los cargos de Dirección, en comparación con la gestión anterior.

En cuanto a la distribución por remuneración, la tabla 7 presenta los datos comparativos entre la gestión del 2014-2015 y 2015-2016. (\*Donde M significa Mujeres y H Hombres).

Tabla 6 Distribución de los Colaboradores(as) por Escala Salarial. Fuente: Recursos Humanos

Distribución de los Colaboradores por Escala Salarial			
Periodo: 2015-2016			
Escala Salarial	M*	H*	Total
C\$ 4400 – 5500	658	447	1105
C\$ 5501 – 8000	32	28	60
C\$ 8001 – 10000	13	8	21
C\$ 10001 - a más	8	8	16

Podemos observar que en cuanto al primer, segundo y tercer escalón salarial las mujeres imponen mayoría y en el cuarto escalón que es el de mayor remuneración hay un equilibrio entre hombre y mujeres.





*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Tenemos que destacar los avances que hemos alcanzado en género ya que en comparación a la gestión anterior, tenemos más mujeres en cargos de dirección (responsables) con un aumento del 133.33% (Ver tabla 6), en cargos de supervisión un aumento del 3.33%.

Igualmente en cuanto a distribución por escala salarial donde las mujeres y los hombres están equilibrados en el cuarto escalón, el cual es el rango de salarios más altos de la compañía.

Entonces concluir que hemos avanzado en cuanto a la brecha entre hombres y mujeres desde el punto de vista de número de colaboradores, distribución por cargo y remuneraciones, mas sin embargo tenemos que seguir avanzando hasta lograr el equilibrio entre hombres y mujeres en cuanto a la cantidad de colaboradores.

### 3.2 Clima Organizacional

En Manuquinsa tenemos una cultura de motivación al personal mediante celebración de efemérides, baby showers, cumpleaños de colaboradores(as).

El 8 de marzo de 2016 hemos celebrado el día internacional de la mujer organizado por la Unidad de Calidad-RSE en conjunto con sus colaboradores(as) donde se recitaron poemas y proverbios dedicados a la mujer, palabras de los integrantes de la Unidad de Calidad-RSE y luego un almuerzo con un pastel.



*Ilustración 1 Celebración día de la Mujer*



*Ilustración 2 Celebración de Baby Shower*

Así mismo celebramos el baby shower de nuestras colaboradoras (es) donde todos y todas aportamos algo para llevar a cabo el evento.



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

### 3.3 Cumplimiento de la Legislación Nacional Vigente en materia Laboral

Manuquinsa se caracteriza por el estricto cumplimiento de la legislación laboral vigente de la Republica de Nicaragua. Las leyes que nos rigen en estos aspectos se presentan en la tabla

*Tabla 7 Marco Legal en materia Laboral*

Eje	Tipo de Documento	Identificación del Documento	Aprobado por
Gobernabilidad Políticas Publicas Publico Interno	Externo	Ley 185: Código del Trabajo	Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua
Gobernabilidad Políticas Publicas Publico Interno	Externo	Ley 618: Higiene y Seguridad de Trabajo	Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua
Políticas Publicas Publico Interno	Externo	Ley Orgánica de Seguridad Social de Nicaragua. Decreto No. 974	Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua



*Ilustración 3 Colaboradora con su EPP*

En lo referente al cumplimiento de la ley 185, todos nuestros colaboradores (as) tienen contrato formal con la compañía ya sea este por tiempo determinado, indeterminado o por servicios profesionales.

En cuanto a la Ley 618 MANUQUINSA, en su departamento de Recursos Humanos cuenta con una Unidad de Higiene y Seguridad del Trabajo, la cual da seguimiento al buen uso de Equipo de Protección Personal que la empresa brinda a sus colaboradores, elabora y actualiza el Reglamento Técnico Organizativo en el cual se exponen las medidas para prevenir disminuir los riesgos, asimismo lleva los registros de los Accidentes Laborales.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Todos nuestros colaboradores(as) están afiliados al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, siendo MANUQUINSA empresa ejemplo en la industria de tercerización de servicios de limpieza en Nicaragua.

### 3.4 Capacitaciones

La Misión de la Unidad de Capacitaciones es Asegurar que las Capacitaciones que se brinden, sean adecuadas según las funciones o responsabilidades que tenga el personal, mediante un apropiado proceso de identificación de necesidades y una buena Planificación para el desarrollo de las competencias del personal que labora en Manuquinsa.

La alta Gerencia impulsa una educación continua a sus colaboradores(as) mediante la Unidad de Capacitaciones y la Unidad de Calidad-RSE en diversos temas.



*Ilustración 4 Capacitación Charla Virtual*

La unidad de Capacitaciones en conjunto con la unidad de Calidad-RSE, en el proceso de inducción a colaboradores(as) de nuevo ingreso les presenta (además de las políticas, métodos de limpieza y el Sistema de Gestión de Calidad), todo lo referente a la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Manuquinsa.

La Unidad de Calidad-RSE promueve la participación en capacitaciones virtuales brindadas por ICONTEC. Los asistentes están en dependencia de la temática que se abordará el día de la capacitación.



*Ilustración 5 Inducción en temas de RSE*



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
 PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
 Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
 www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

El departamento de Recursos Humanos mediante la Unidad de Capacitaciones, en el segundo semestre del 2015 capacito a un total de 169 colaboradores (as) en los siguientes temas:



Tabla 8 Capacitaciones II Semestre 2015

Ilustración 6 Colaboradores(as) en Capacitación

Tema	Participantes	Fecha	Departamento
Habilidades Comunicativas	28	18/07/2015	Operaciones
Atención al Cliente	40	17/08/2015	Operaciones
Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo	35	07/09/2015	Operaciones
Habilidades Persuasivas y Atención al Cliente	9	26/09/2015	Ventas
Desarrollo de Habilidades de Supervisión	22	16/10/2015	Operaciones
Atención al Cliente y Relaciones Humanas	20	12/12/2015	Operaciones
Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo	15	28/12/2015	Operaciones
<b>Total</b>	<b>169</b>		

Hasta abril de 2016 hemos capacitado a un total de 174 colaboradores (as) en los siguientes temas:

Tema	Participantes	Fecha	Departamento
Seguridad en espacios confinados	16	16/01/2016	Operaciones
Alturas, Barreras y Medidas de Protección	14	27/02/2016	Operaciones
Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo	31	11/03/2016	Operaciones
Relaciones Humanas y Trabajo	14	16/03/2016	Operaciones
Uso de Productos Químicos	58	22/03/2016	Operaciones
MANUQUINSA y Actitud en el Trabajo	41	06/04/2016	Operaciones
Áreas de trabajo y Limpieza de Cuartos Sanitarios	30	19/04/2016	Operaciones
<b>Total</b>	<b>174</b>		





*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H&H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## 3.5 Comunicación y Lenguaje Inclusivo

En la actualización del Manual de Organización y Funciones a la versión 4, se incorporó el lenguaje inclusivo, dejando de denominar cargos con género exclusivamente masculino.

La unidad de Calidad-RSE retoma el uso de un mural informativo donde ese presentan las efemérides del mes, se plasman temas del Sistema de Gestión de Calidad, entre otras.



*Ilustración 7 Mural del Mes de Marzo "Mes de la RSE en Manuquinsa"*



*Ilustración 8 Mural de Mes de Febrero*

También se da comunicación vía correo electrónico donde, se envían mensajes referentes a la temática RSE así como acciones que se pueden tomar para minimizar los impactos ambientales individuales al medio ambiente.

A continuación presentamos los avances de medio ambiente.





*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Medio Ambiente

**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Medio Ambiente

El progresivo interés y preocupación de la sociedad nicaragüense y mundial por el cuidado y preservación del medio ambiente, mueve a las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, a velar por que sus actividades se lleven en armonía con el medio, de manera que el impacto que puedan generar los procesos, productos y servicios relacionados a ellas, sean cada vez menores.

Para aportar a la disminución de los impactos ambientales en septiembre de 2015 Manuquinsa colocó cestos de basura en las afueras de sus instalaciones en las Oficinas Centrales con el objetivo de evitar que nuestros colaboradores (as) echaran los desechos en las calles, mismos que pueden ser utilizados por la comunidad aledaña a la empresa con el mismo fin.



*Ilustración 9 Cestos de Desechos según su tipo*



*Ilustración 10 Cestos de desechos en Bodega Km12*

Del mismo modo colocó cestos de desechos en la bodega del Km 12 carretera Vieja a León, con el mismo objetivo de evitar la proliferación de desechos en las calles.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Manuquinsa en abril de 2016 en reuniones de la Unidad de Calidad-RSE, Presidencia y Gerencia General se trabajó una Política Ambiental siendo el primer paso para establecer un Sistema de Gestión Ambiental basado en los lineamientos de la ISO 14001 con el objetivo de conseguir una mejora continua en su comportamiento medioambiental, queriendo contribuir con ello a la concienciación medioambiental de la sociedad para conseguir un modelo de progreso sostenible y solidario con el medio ambiente.

Nuestra **Política Ambiental** se resume en:

- Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de nuestras operaciones.
- Mitigar, en la medida de lo posible, los impactos ambientales de nuestras operaciones, a través de la mejora continua.
- Concientizar a nuestros colaboradores(as), clientes, proveedores en el respeto al medio ambiente.
- Promover la reutilización y reciclaje de materiales así como la reducción en la generación de residuos.
- Cumplir con la legislación nacional vigente en materia de Medio Ambiente y con otros requisitos que MANUQUINSA suscriba.

Para cumplir con esa política estamos iniciando con la identificación y evaluación de los impactos que generan nuestras operaciones.

Creamos una matriz de desechos sólidos en la cual identificamos los desechos con su nombre común, plasmamos su clasificación (si es orgánico o inorgánico), el tipo de residuo, su origen y cantidades aproximadas mensuales. Esto con el objetivo de controlar los desechos que generan nuestras actividades.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Anticorrupción

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno.



# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

## Anticorrupción

### 5.1 Reglamento Interno

MANUQUINSA cuenta con un Reglamento Interno, aprobado por el Ministerio del Trabajo de la República de Nicaragua, el cual es el instrumento por medio del cual la empresa regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los colaboradores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa. Este fue de apoyo para la elaboración del Código de Ética y Conducta.



### 5.2 Código de Ética y Conducta

En septiembre de 2015 fue aprobado por la Gerencia General el Código de Ética y Conducta de Manuquinsa el cual es un conjunto de normas que nos permitirán implementar

fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de nuestra organización.

Nuestro Código es de gran importancia ya que nos permite observar lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de MANUQUINSA.

El contenido del código se resume a:

1. Lineamientos Estratégicos
2. Política de Conducta
3. Ámbito de Aplicación del CEC
4. Relación con nuestros colaboradores(as)
5. Relación con nuestros clientes y proveedores
6. Acuerdos de Confidencialidad de Proveedores y Clientes
7. Respeto al Medio Ambiente de nuestros Proveedores y Clientes
8. Cumplimiento del código de ética y conducta
9. Medidas por Incumplimientos





# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



*Calidad Certificada!*

En el Código se encuentra nuestra Política de Conducta la cual dice textualmente:

“En MANUQUINSA actuamos con integridad, es decir trabajamos en todo momento bajo un compromiso personal con la honestidad, la franqueza y la justicia, de acuerdo a los principios personales y morales, en nuestras relaciones con todos los grupos de interés: colaboradores(as), clientes, proveedores, accionistas y otras partes interesadas con quien MANUQUINSA mantiene relaciones directas e indirectas.” (Código de Ética y Conducta, p.8).

En la sección 3.2.1.4 Soborno y corrupción, de Nuestro Código de Ética y Conducta establece que no se podrá realizar de forma directa o indirecta, ningún pago monetario u otra clase de beneficio a cualquier persona física o jurídica con la intención de: abusar de su influencia real o aparente, para obtener ilícitamente cualquier tipo de beneficio u ocultar un pago o gasto para beneficio de los involucrados.



*Ilustración 12 Nuestra Responsable de Recursos Humanos leyendo el CEC*



*Ilustración 11 Gerente General exponiendo el CEC*

La Divulgación del Código se llevó a cabo según el Plan de Divulgación del Código de Ética y Conducta 2016, con la finalidad de comunicar a nuestros colaboradores (as) la visión de la empresa hacia la responsabilidad social con su CEC, el cual se desarrolló en cuatro fases.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



Ilustración 13 Brochure Resumen del CEC

La Primera fue la divulgación al personal en las oficinas de Manuquinsa donde participaron todos los colaboradores (as) que ejercen sus labores en la oficina central como, Presidencia, Gerencia General, Informática, Recursos Humanos, Ventas, Compras, Operaciones, Mantenimiento, Contabilidad y Almacén.

La metodología de la Reunión de Divulgación fue:

- Repaso de los Conceptos RSE y significado de los 7 ejes de la RSE.
- Lectura de los primeros 3 capítulos del código de ética y conducta
- Formación de grupos de lectura
- Debate sobre cada uno de los acápites del Código
- Firma de la Carta de Compromiso
- Palabras Finales

A cada uno de nuestros colaboradores se le entrego un brochure con un resumen del contenido del código de ética y conducta, esto con el objetivo de continuo repaso por parte de nuestros colaboradores(as).

En mayo 2016 se procederá con la segunda etapa que consistirá en divulgar a nuestros supervisores de proyectos. En esta etapa se harán exposiciones del código, su estructura, contenido, base legal y aclarar las dudas que formulen los supervisores de proyectos, capacitándolos para que anexas a sus plan de reunión con operarios la divulgación del código de ética y conducta por proyecto.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



La tercera fase constará de exposiciones por parte de los supervisores de proyecto del código, su estructura, contenido, base legal y aclarar las dudas que formulen los operarios de limpieza, creando conciencia en los mismos para la aplicación del código (\*\*En proyectos grandes/críticos serán realizadas por el Oficial de Calidad-RSE).

### **5.3 RSE y nuestros nuevos-renovación de contratos**

Para marzo de 2016 se incluyó en los nuevos contratos y renovaciones un Anexo que resume nuestra política de RSE, donde la ética es el eje transversal de nuestras operaciones y es una invitación a nuestros clientes a implementar y/o fortalecer sus propios principios hacia un comportamiento ético y de respeto a los derechos humanos, normas de seguridad en el trabajo, reglamentos sobre el medio ambiente y otros aspectos relacionados.



*Calidad Certificada!*

# MANUQUINSA

H & H MANUFACTURAS QUIMICAS Y SERVICIOS S.A.

Restaurante Munich 1 c. al lago, 3 1/2 c. abajo M/D, Managua, Nicaragua.  
PBX: (505) 2264-2313 • Telefax: (505) 2254-6208  
Apdo. Postal # 2159 • Email: gerencia@manuquinsa.com.ni  
www.manuquinsa.com.ni



## Proyectos para la Gestión 2016-2017

Área Temática	Actividad	Dirigido a	Objetivo
<b>Gobernabilidad</b>	Continuación de la Divulgación del Código de Ética y Conducta.	Toda persona natural o jurídica con relaciones formales con MQ	Exponer y crear conciencia sobre el código de ética y conducta y aclarar cualquier duda que surja sobre el mismo.
<b>Medio Ambiente y Comunidad</b>	Análisis Ambiental	Instalaciones y Personal Sede Central	Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de nuestras Operaciones. (Oficina Central)
<b>Publico Interno, Medio Ambiente y Comunidad</b>	Fundación del equipo de voluntariado Manuquinsa-RSE	Colaboradores (as) dispuestas a participar en actividades de voluntariado.	Constituir un equipo de voluntariado para apoyar cualquier iniciativa de RSE de Manuquinsa.
<b>Publico Interno, Medio Ambiente y Comunidad</b>	Proyecto "Barrio Más Limpio"	Comunidad aledaña a las Instalaciones de Manuquinsa	Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad