

## **COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)**

Período cubierto por su Comunicación de progreso (COP)

De: julio de 2015 A: septiembre de 2016

### **I. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**

Grupo Sur es una empresa regional con más de 40 años de trayectoria. Somos una empresa con Visión, Conciencia y Calidad, trabajamos enfocados en una continua innovación y constante expansión que nos permite ser líderes en la región.

Operamos en Nicaragua desde principios de los años 70, inicialmente con una oferta de productos que incluía básicamente pinturas arquitectónicas, pero gracias al compromiso y esfuerzo de la empresa, el abanico de opciones se ha ido ampliando cada vez más.

A sólo 6 años de su fundación en Nicaragua y con un terremoto de por medio, se logró situar el nombre de Sur en el primer lugar del mercado nicaragüense, frente a fuertes competidores tradicionales, pero en 1977 se traslada y se establece en San José, Costa Rica, dedicándose por entero a Sur Química de Costa Rica, S.A. En un período muy corto, la empresa entró en plena producción y consolida su primera fase de crecimiento en 1982. Con el centro de operaciones en Costa Rica, inicia una nueva etapa de expansión internacional, logrando la comercialización en Honduras (1984), Panamá (1986), Guatemala (1989), Nicaragua (1991), Puerto Rico (1993), México (1997), El Salvador (1999), Jamaica (2002) y Chile (2002).

Con la apertura de mercados, las alianzas estratégicas y la globalización, Sur se prepara para hacer frente a los cambios del medio ambiente. Enfrenta los retos del siglo XXI con una compañía de alta tecnología y en constante desarrollo, que busca el equilibrio en la satisfacción de los clientes, el bienestar de los empleados, la confianza de sus accionistas y de las comunidades donde opera.

El inminente crecimiento y desarrollo del grupo, ha permitido una diversificación en el Catálogo de Productos, la cual ha logrado el fortalecimiento de nuestra propia Cadena de Distribución, contando actualmente en Nicaragua con 22 Tiendas Sur Color, ubicadas en Managua y en las principales cabeceras departamentales del país.

Tenemos la convicción de seguir trabajando como un polo de desarrollo al crear diversos empleos directos e indirectos y a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos, ofreciendo productos ecoamigables que son creados en armonía con el medio ambiente, que nos protegen y nos hacen vivir mejor en el trópico.

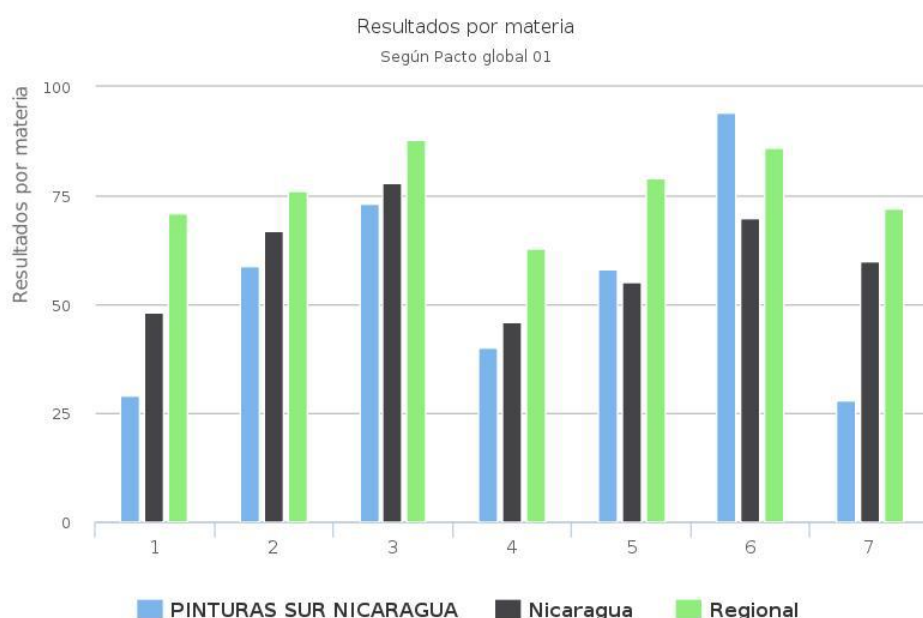
En el 2015 se realiza la adición a Pacto Global como parte del compromiso de incorporarse a lineamientos que ayuden en pro de los Principios que se encuentran inmersos en el ADN de nuestra compañía y de su responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente

En el mes de julio 2015 se inició el proceso de autoevaluación en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con la herramienta IndicaRSE con la cual se analizan materias como son: Gobernanza (1), Derechos Humanos (2), Prácticas Laborales (3), Medio Ambiente (4), Prácticas Justas de Operación (5), Asuntos de Consumidores (6) y Participación Activa de la Comunidad (7); enfocados en el cumplimiento de los principios fundamentales de pacto global.

Sin embargo, como parte de su afán de priorizar la RSE como parte de su ADN organizacional, el área ha venido sufriendo una serie de cambios de personal y funciones, logrando en Septiembre 2016 consolidarse como un Departamento con un responsable del tema, quien se encargará de dar seguimiento a las evaluaciones de indicadores para que dichos principios sean incorporados y asumidos por Pinturas Sur de Nicaragua, S.A. y se conviertan en parte medular de nuestros indicadores de gestión.

En comparación con empresas del mismo sector nacionales y regionales se generaron los siguientes resultados comparativos.

Debido a los cambios mencionados anteriormente, el proceso de evaluación que inició en 2015 no se concluyó y se estará retomando en los próximos meses para tener un diagnóstico de la RSE de la empresa y definir planes de acción para fortalecer los ejes de la misma.



## II. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS PARA DISMINUIR BRECHAS

### 1. Gobernanza

La empresa ha iniciado un proceso de planificación para definir indicadores mediante los cual podrá monitorear la eficacia y eficiencia de sus diversos procesos. Adicionalmente, se ha iniciado la creación de un manual de procedimientos que permita garantizar la consistencia y mejora continua de su metodología. Además de esto, la empresa se rige por los siguientes elementos:

#### **Visión:**

Queremos ser un grupo de empresas que trascienda fronteras con excelencia, en todo lo que hagamos y de manera sostenible.

#### **Misión**

Hacer realidad la visión dentro de los más altos valores éticos y morales en armonía con los grupos que interactuamos y con pasión por lo que hacemos.

## Valores Corporativos:

- ✓ **Orientación al Cliente:** Valorar a nuestros clientes siendo nuestra obligación anticipar, reconocer y comprometernos con sus necesidades y expectativas, procurando siempre su satisfacción y fidelidad.
- ✓ **Innovación:** Valorar la imaginación y creatividad en la búsqueda de nuevas ideas, la adopción de perspectivas novedosas y la construcción de soluciones originales, como estrategia de liderazgo organizacional.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Valorar el trabajo grupal como estrategia para alcanzar nuestras metas organizacionales con base en los principios solidarios de la unidad, la participación, la cooperación, el compromiso y el respeto.
- ✓ **Pasión por el Trabajo:** Identificarse totalmente con todo lo que hacemos, con entusiasmo y dedicación, y sobre todo el hacerlo bien, con apego a los principios éticos fundamentales de la honestidad, la lealtad, la responsabilidad, la disciplina y la laboriosidad.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Valorar el compromiso con toda forma de gestión organizacional que dignifique a nuestros colaboradores, contribuya al desarrollo sostenible y coadyuve al bienestar socioeconómico y ambiental de la comunidad.
- ✓ **Calidad:** Compromiso con la excelencia, la eficiencia superior, la eficacia, el mejoramiento continuo y el aprendizaje constante en la realización de nuestros procesos de trabajo, productos y servicios.

Al mismo tiempo se definieron los ejes estratégicos para los próximos años y los planes de trabajo y objetivos para el 2016. Los ejes estratégicos son los siguientes:

1. *Operar de forma eficiente, con bajos costos y alta rentabilidad.*
2. *Implementar estrategias de calidad, integrando a todas las áreas con responsabilidades directas al cliente para dar un mejor seguimiento a las necesidades y expectativas de estos últimos.*
3. *Desarrollar un Programa de Inducción y Capacitación específico para cada área de la empresa, de forma que se pueda preparar mejor a nuevos ingresos.*
4. *Diseñar e implementar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial que incluya a nuestros colaboradores y partes interesadas.*
5. *Implementar estrategias de mercadeo dirigidas a los diferentes nichos de mercado para las nuevas líneas de productos.*

## 2. Derechos humanos

La Presidencia Ejecutiva de Grupo Sur definió un **Código de Ética** que regula las relaciones de la organización con sus clientes, colaboradores y comunidad, considerando que su éxito está positivamente correlacionado con su capacidad para construir una cultura corporativa de calidad basada en la vivencia y valores éticos.

Pinturas Sur de Nicaragua, S.A. como empresa miembro de Grupo Sur ha adoptado este **Código de Ética** y lo implementa para ayudar a que todos los colaboradores comprendan y puedan cumplir con los principios éticos definidos como ejes fundamentales para el éxito de la compañía.

Adicionalmente, en agosto de 2016 se crearon Políticas de Conducta como documentos controlados, dirigidas al personal operativo y tercerizado de la empresa.

La política de ética es aplicable y de obligatorio cumplimiento para toda persona que acepte desempeñar un cargo en Pinturas Sur de Nicaragua, S.A. ya sea como empleado, contratista, consultor o proveedor y son de ineludible cumplimiento.

Dentro de los lineamientos y prácticas obligatorias enmarcadas en el código de ética se destacan:

- ✓ Actuar con respeto hacia sus colaboradores, clientes, proveedores y contratistas absteniéndose de conductas que afecten y distorsionen negativamente la convivencia social y la imagen de la organización.
- ✓ Ser diligente en el interés de la compañía por preservar todos los recursos de la misma que le han sido asignados, con el propósito de protegerlos de pérdida, robo o daño.
- ✓ Proteger y respetar la confidencialidad de la información.
- ✓ Actuar con integridad, imparcialidad, honestidad y sinceridad en todas las actividades que involucran a la compañía, los colegas, socios de negocio, clientes, proveedores, contratistas, grupos de interés y la comunidad.
- ✓ Actuar políticamente imparcial.
- ✓ Ser consciente en el cumplimiento de sus obligaciones, evitando el dedicar su tiempo a actividades ajenas a su puesto.

La divulgación del **Código de Ética** forma parte del proceso de inducción del nuevo personal y se hacen refrescamientos en diferentes momentos del año con el personal ya ingresado.

Las Políticas de Conducta creadas para personal operativo y contratista son divulgadas constantemente, las veces que los Jefes de Área consideren necesario.

Asimismo, se cuenta con un Reglamento Interno aprobado por el Ministerio del Trabajo, que regula las relaciones entre trabajadores y empleador y que recopila sanciones a las actividades donde se vulneran derechos de los trabajadores.

### **3. Prácticas Laborales**

#### ***Trabajo y relaciones laborales***

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores sobre diferentes aspectos tales como: estructura y procesos, capacitación, confianza en los líderes, orientación al cliente, comunicación, y satisfacción laboral entre otros; la empresa actualmente está desarrollando con apoyo de la empresa DAG Consultores, una encuesta de Clima Organizacional, que busca medir parámetros asociados a:

- ✓ Confianza en los líderes
- ✓ Clientes Internos y Externos
- ✓ Motivación y Reconocimiento
- ✓ Oportunidades de Desarrollo
- ✓ Remuneración y Beneficios
- ✓ Gestión de valores
- ✓ Gestión del Desempeño
- ✓ Entrenamiento y Capacitación
- ✓ Comunicación

El objetivo principal de esta encuesta es tener un diagnóstico del Clima Organizacional actual, que nos permita obtener los datos necesarios para ser capaces de planificar cambios que puedan llevar a una mejora continua utilizando los principios del ciclo de Deming (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). En este momento se está construyendo la encuesta como tal, para posteriormente definir la muestra, que nos permitirá definir el periodo de ejecución.

Una vez realizada la encuesta y socializados los resultados, se realizarán grupos focales con las áreas que tengan mayores oportunidades de mejora, para así validar la información y construir planes de acción.

### **Evaluación 360 Grados**

Como parte del proceso de identificación y evaluación de desempeño, se está desarrollando un plan de evaluación “360 Grados” que permita obtener información desde todos los ángulos: Jefe, compañeros, subordinados, clientes internos, etc. Los resultados de esta evaluación facilitan:

- Desarrollar una consciencia de cómo otras personas perciben el comportamiento del evaluado en el lugar de trabajo.
- Concentrarse en los cambios que necesita implementar con el fin de ser más eficaz.
- Proporcionarle información que le permita desarrollarse a partir de lo que ya hace bien.
- Concederle la oportunidad al evaluado, de explorar las razones que han motivado las puntuaciones que ha recibido.
- Facilitar el camino para que pueda tomar las medidas necesarias para mejorar sus resultados en la próxima evaluación.
- Darle la oportunidad de responsabilizarse de su propio desarrollo.

Las preguntas contenidas en la encuesta se relacionarán con las conductas asociadas a nuestros Valores Corporativos.

### ***Condiciones de trabajo y protección social***

Actualmente, existen planes de obtener el informe de encuesta salarial de Nicaragua, llevado a cabo por Price Waterhouse Coopers con el objetivo de crear una política salarial (lineamientos) y así disponer de una estructura salarial que permita a la empresa mantener una equidad interna y competitividad con el mercado salarial.

### ***Dialogo social***

Con el objetivo de promover la comunicación horizontal y vertical en toda la empresa, se han creado las siguientes iniciativas:

- Descentralización del proceso de comunicación interna mediante un procedimiento que incluye una jerarquía de comunicación, mediante el cual el trabajador podrá presentar sus inquietudes, quejas, sugerencias, etc. Anteriormente, el Gerente General era el único que tomaba esta responsabilidad, creando un sistema ineficiente en el que cada trabajador recibía menos atención individual por restricciones de tiempo.
- Se está trabajando en la implementación de un programa de periodos de reunión semanales por área en los cuales participarán los trabajadores y sus jefes y donde se alentará a los primeros a expresarse y a sentirse escuchados y cómodos con la jerarquía mencionada en el inciso anterior.

- Se han hecho mejoras en el sistema de inducción para mejor integrar a los nuevos ingresos, estas incluyen un correo de bienvenida y un ‘tour’ de presentación por todas las áreas relevantes de la empresa, que permitirá a los trabajadores estar conscientes de la llegada de nuevos colaboradores.

### ***Salud y seguridad ocupacional***

La seguridad industrial en Sur Nicaragua se gestiona mediante un responsable de Higiene y Seguridad que se encarga de que las instalaciones y el personal cumplan con los estándares nacionales e internos en esta materia. Adicionalmente, se cuenta con una cultura de seguridad mediante la cual se involucra a todo el personal en la adopción e implementación de medidas que aseguren la conservación de la salud, la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales y la mejora continua.

### ***Desarrollo humano y formación***

Sur Nicaragua está en proceso de mejorar su sistema de capacitaciones (que hasta ahora solamente incluía temas técnicos de producto) para que estas incluyan temas específicos al tipo de labor que realiza o realizará la persona que está siendo entrenada. De esta forma se quiere garantizar que en todo momento el personal tenga a su disposición los medios para adquirir o desarrollar conocimientos y habilidades específicas a su puesto, mejorando así su actitud hacia la organización y el ambiente laboral de la misma.

Las capacitaciones para nuevos ingresos están orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto, el incremento y mantenimiento de su eficiencia inicial, así como a fomentar su progreso personal y laboral en la empresa.

En este proceso de capacitación debe tener presente la visión estratégica de la compañía, la misión de la misma y el fortalecimiento de los valores corporativos y siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa. Sus principales objetivos deben ser:

- Satisfacer fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad.
- Propiciar un ambiente de trabajo seguro, saludable y positivo para los colaboradores.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio e incrementar la motivación del trabajador.
- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.

## **4. Medioambiente**

Esta es una de las áreas con más oportunidades de mejora, inicialmente, se trabajará en la creación de una política ambiental, buscando medios para identificar nuestras mayores fuentes de contaminación, todo con el objetivo de crear e implementar un plan de gestión ambiental bajo cuyo manto incluir los siguientes documentos:

- ✓ Plan de manejo de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos
- ✓ Plan de control de derrames
- ✓ Plan de manejo de efluentes (aguas residuales industriales y domésticas)
- ✓ Plan de manejo de contaminación del aire
- ✓ Plan de manejo de hidrocarburos

## **5. Prácticas justas de operación**

### ***Anticorrupción***

La empresa cuenta con un área de auditoría interna para toda área que controla o monitorea flujos de monetarios y de inventario para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización, además de servir de apoyo al Comité Directivo en el proceso de toma de decisiones.

En lo relativo al flujo de procesos, actualmente se están gestionando cambios y controles documentados a los procedimientos de la empresa mediante los cuales delimitar las responsabilidades de aquellas personas que manejan su producto y bienes, esto con el objetivo de facilitar la detección de irregularidades.

## **6. Asuntos de Consumidores**

Actualmente la empresa trabaja en la creación de un sistema de servicio postventa que permita conocer la opinión del cliente, identificar oportunidades de mejora y evaluar los productos y procesos, así garantizando la retroalimentación necesaria. Para ello se valorará si una compra es:

- Regular: Se refiere principalmente a bienes unitarios pequeños, de movimiento rápido y que se consumen con frecuencia en el mercado.
- Repetida: Se puede presentar en algún lapso del futuro, como sucede con los bienes durables, aquí están involucrados la compra habitual y la lealtad a la marca.

Adicionalmente, se ha lanzado recientemente un proyecto piloto de servicio de ventas telefónicas que permitirá a nuestros clientes el tener un medio más conveniente para adquirir los productos que ofrece Sur Nicaragua.

## **7. Participación activa de la comunidad**

Desde hace muchos años Pinturas Sur de Nicaragua, S.A. apoya a organizaciones sin fines de lucro que brindan un beneficio directo a personas de la comunidad en condición de vulnerabilidad. Algunas de estas organizaciones son: CONANCA, REMAR, Aldeas S.O.S., Cuerpo de Bomberos, entre otros.

Actualmente, se encuentra en etapa de planificación la creación de una escuela de pintores profesionales certificados, en asociación con la Universidad de Ciencias Comerciales de Nicaragua (UCC). De aprobarse, esta iniciativa permitirá a prospectos pintores y albañiles obtener una formación que les permita conocer cómo conservar y aplicar correctamente las diversas variedades de productos comercializados por Sur Nicaragua, además de ofrecerles la posibilidad de adquirir una certificación profesional.