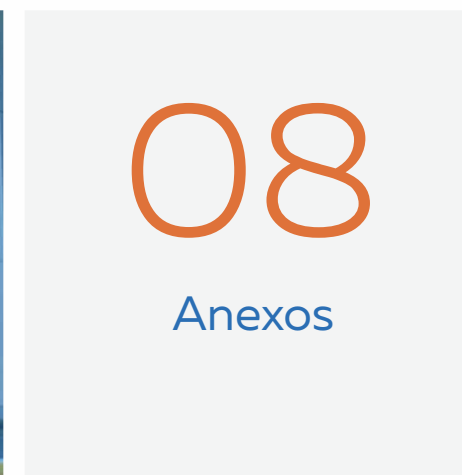
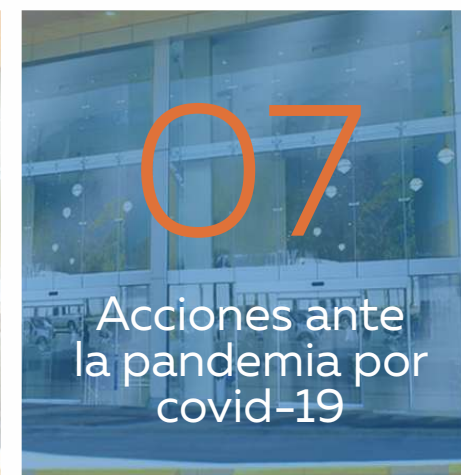




Memoria de Sostenibilidad 2018-2019

"Transformándonos para el futuro"





01 Contenidos Generales

Alcance y cobertura | 3
Mensaje del Presidente Ejecutivo | 4

Alcance y cobertura

GRI | 102-10; 102-48, 102-49, 102-52, 102-53

La Memoria de Sostenibilidad 2018-2019 se basa en la gestión de la empresa Distribuciones Universales, S. A., Diunsa, con sede principal en San Pedro Sula, Honduras. La información que contempla abarca del período de enero de 2018 hasta diciembre de 2019.

La periodicidad de la Memoria de Sostenibilidad de Diunsa es bienal, tal y como fue declarado a partir de la publicación del primer documento de este tipo, en 2015. A partir del ingreso de la empresa a la red de Pacto Global, de la Organización de Naciones Unidas, asume el compromiso de incluir en éste documento los Principios Rectores, así como la presentación del debido reporte cada año.

La verificación de tercera parte fue realizada por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, Fundahrse (Organización Stakeholder del Global Reporting Initiative). La verificación utilizó la modalidad GRI Standards y el suplemento GRI Taxes y está acorde con la Guía ISO 26000, los Indicadores de la Red Integrarse, los Principios de Pacto Global y la Agenda Nacional de Objetivos de Desarrollo Sostenible, en Honduras.



Para consultas sobre el presente documento, dirigirse al correo: sostenibilidad@diunsa.hn



Memoria de Sostenibilidad 2015



Memoria de Sostenibilidad 2016-2017



Mario Faraj
*Presidente Ejecutivo
 de Diunsa*



Mensaje del Presidente Ejecutivo

GRI | 102-14, 102-31, 102-32, 102-33

La publicación de una nueva Memoria de Sostenibilidad significa para Diunsa el fortalecimiento de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas en la forma en cómo buscamos constantemente cumplir con nuestro propósito de brindar bienestar a las familias hondureñas, a través de nuestros productos y servicios.

Desde esa perspectiva, estamos seguros que ésta es la manera de avanzar en la construcción de una cultura en la que se valore la ética empresarial, que implica el ejercicio de presentar lo que somos, lo que hacemos, cómo alcanzamos nuestras metas, nuestra contribución al desarrollo del país y las oportunidades que aún tenemos por delante.

Nuestros impactos, riesgos y oportunidades representan los ámbitos prioritarios en los que debemos enfocarnos para seguir este proceso de mejora continua que iniciamos hace diez años, con la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como filosofía de gestión de negocios.

Con el correr del tiempo, hemos evolucionado en nuestro quehacer y en la manera en que damos respuesta a nuestras partes interesadas, adaptándonos a sus expectativas y necesidades, así como a nuestras propias posibilidades, pero siempre conservando nuestra vocación por las familias, transmitida por mi padre, nuestro fundador, don Jorge J. Faraj.

Hemos evolucionado en nuestro quehacer y en la manera en que damos respuesta a nuestras partes interesadas, adaptándonos a sus expectativas y necesidades, así como a nuestras propias posibilidades, pero siempre conservando nuestra vocación por las familias...



La Memoria de Sostenibilidad 2018-2019, que cuenta con el reconocimiento de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, Fundahrse, en la modalidad exhaustiva, refleja nuestro compromiso con el cumplimiento de la ley, especialmente en lo referente a la fiscalidad, con el objetivo de dar a conocer cómo la empresa, a través de los tributos, contribuye con recursos indispensables para que el Estado pueda llevar a cabo su papel en la búsqueda del desarrollo sostenible.

Este documento presenta los resultados de nuestro trabajo, alineado tanto a ISO 26000, la herramienta IndicaRSE, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, del que somos signatarios desde 2019, así como con la Agenda 2030 y los Objetivos para el Desarrollo Sostenible, ODS.

Creemos que es indispensable vincular la actuación de las empresas con los ODS, que representan una hoja de ruta para el mundo, ahora más que nunca, cuando enfrentamos grandes desafíos, profundizados por la pandemia por covid-19.

Es preciso que reconozcamos la necesidad de buscar el equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental para alcanzar la sostenibilidad, lo que significa actuar hoy, pensando en nuestras futuras generaciones.

Es indispensable buscar la aplicación de esos propósitos a las decisiones y acciones que emprendemos a diario, reconociendo que siempre hay lugar para la mejora continua, para las alianzas, para los valores y principios compartidos.

El mundo actual demanda acelerar el paso para cambios que ya habíamos iniciado. En Diunsa, hace pocos años visualizamos la transformación digital como la vía adecuada para dar respuesta a las necesidades de nuestro entorno. Hoy, vemos como el camino trazado era el adecuado, no solamente en la atención a nuestros clientes y proveedores, sino también para atender las necesidades de nuestros públicos internos.

El mundo cada vez más digital nos abre grandes oportunidades, que será posible aprovechar en la medida en que invirtamos no solamente en tecnología, sino especialmente en nuestra gente. En nuestra empresa creemos en el gran potencial de los hondureños, de manera especial en la juventud actual, que sin duda impulsará grandes cambios, de la mano de las generaciones anteriores, a quienes les respalda su experiencia y conocimientos. El reto que aceptamos es lograr la adecuada participación multi-generacional, en un ambiente de respeto y crecimiento para todos.

Iniciamos "la década de la acción", como ha llamado la ONU a este período, con la firme determinación de trabajar responsablemente en el presente, para transformar nuestro futuro compartido.



02

Nuestra Empresa

Historia | 8
Premios y reconocimientos 2018-2019 | 9
Participación en organizaciones | 10
Nuestras marcas, productos y servicios | 11
Dimensiones de la empresa | 13
Cadena de Valor y Proveedores | 16

Impactos, riesgos y oportunidades principales | 17
Ética e integridad | 20
Gobernanza | 23
Partes interesadas | 24
Segunda Consulta Social | 25
Análisis de Materialidad | 26

Nuestra Empresa

GRI | 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-13, 102-22, 102-23, 102-32

Distribuciones Universales, S.A. (Diunsa) es una empresa comercial fundada en 1976, en San Pedro Sula, Honduras. Cuenta con operaciones significativas en las ciudades de San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba, a través de seis tiendas y su Centro de Distribución, con cobertura nacional, a través de su plataforma de compras en línea Diunsa.hn, así como de una importante red de clientes mayoristas.

La actividad principal de la empresa es la venta y distribución de productos nacionales e internacionales, en las siguientes categorías: línea blanca, electrónica, artículos para el hogar, artículos escolares y de oficina, productos para bebés, juguetes, mobiliario, artículos deportivos, vestuario y calzado.

Diunsa tiene vocación por las familias y sus categorías de productos están orientadas a proporcionar bienestar, en los distintos momentos de la vida.



Vocación por las familias, brindando bienestar en los distintos momentos de la vida...



Tus compras
con valor desde
1976



Historia

1976
Año de fundación, en San Pedro Sula, Honduras

1980
Ampliación de operaciones a Tegucigalpa

1990
Apertura de Diunsa Miraflores la primera tienda por departamentos en Tegucigalpa

1994
Nace el concepto Diunsa Shopping Center

2006
Apertura de Diunsa Metromall

2010
Incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como filosofía de gestión de negocios

2011
Inauguración Plaza Pedregal, la 4ta. tienda Diunsa
"Sello Empresa Socialmente Responsable (ESR)" por FUNDAHRSE
Nace la Fundación Diunsa, por el desarrollo de la familia hondureña

2012
Inauguración del Centro de Distribución

2013
Inauguración de Plaza Toronjal y la 5ta. tienda Diunsa en La Ceiba, Atlántida

2015
Certificación Great Place to Work
Las mejores Empresas para Trabajar 2015 Centroamérica

2016
Inicia operaciones Diunsa Los Próceres, en Tegucigalpa
Certificación Great Place to Work
Las mejores Empresas para Trabajar 2016 Centroamérica

2017
Inicia operaciones CrediDiunsa

2019
Incorporación a Pacto Global
Anuncio de Certificación Great Place to Work 2020

"Transformándonos para el futuro"

Premios y reconocimientos 2018-2019



Sello "Empresa Socialmente Responsable (ESR)"

2011 a la fecha, otorgado por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, Fundahrse



Reconocimiento "Empresa Comprometida con la RSE en América Latina"

por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI, en Ciudad de México, México, mayo de 2019



Somos reconocidos por nuestra contribución y compromiso responsable con el desarrollo de Honduras...



Participación en organizaciones

GRI | 102-2

Diunsa es parte de las siguientes organizaciones:

- Pacto Global, de la Organización de Naciones Unidas.
- Consejo Empresarial de América Latina, CEAL
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC)
- Cámara de Comercio e Industrias de Atlántida (CCIA)
- Cámara de Comercio Hondureño-Americana (AMCHAM)
- Fundación Hondureña para la Responsabilidad Social Empresarial
- Fundación Convive Mejor
- Fundación Bazar del Sábado.



Nuestras marcas, productos y servicios

GRI | 102-2

Diunsa opera con una estrategia multicanal: mayoreo, en línea y retail, a través de seis tiendas ubicadas en las ciudades de San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba.

Diunsa distribuye productos de marcas internacionales y propias, en las siguientes categorías:



Artículos deportivos:

Adidas, Everlast, Huffy, JOMA, Káiser, Mikasa, Molten, Olympic, Reebok, Superbike, Umbro, Wilson,



Artículos para el hogar:

Bialetti, Caroni, Casabella, Char-Broil, Coleman, Corningware, Gibson, Guateplast, Hilasal, INTEX, Libbey Glass, Megatrade, Olympia, Plastic Trends, Rubbermaid, Samsonite, Sistema Plastics, Stelaris, Sterilite y Super Chef



Bebé:

Carter's, Chicco, Delta, Dr. Brown's, Fisher Price, Graco, Infanti, Lambs & Ivy, Munchkin, Piccolo, Sundelight y WinFun



Electrodomésticos:

Avanti, Brissa, Conair, Cuisinart, Frigidaire, General Electric, Kitchen Aid, LG, Man, Oster, Samsung, Super Chef, Tekno, Tropic, Wahl, Westinghouse y Whirlpool



Electrónica:

DELL, HP, Huawei, JVC, LG, Nintendo, Samsung, SONY y Tekno



Juguetería:

American Plastic, Boing Toys, Fisher-Price, Hasbro, LEGO, Little Tikes, Maisto, Mattel, New Bright, Our generation, Play Doh, Rastar, Step2 y WinFun



Útiles escolares y oficina:

Crayola, Deli, JanSport, Lyra, MILAN, Névé, Pelikan, Scribe, Stabilo y UHU



Vestuario:

Carters, Cristina Ferrer, Diego Rossi, Disney, Hyfive, Micros, Profile y South Pole

Nuestras marcas, productos y servicios

Diunsa cuenta con los siguientes servicios:



Ahorro Más: Es un programa que consiste en tarjetas de fidelidad con pago de membresía anual que brinda acceso a beneficios exclusivos para los tarjeta-habientes, como descuentos en las tiendas Diunsa, en comercios afiliados, preventas bono de cumpleaños, eventos especiales.



Garantía extendida: Es un seguro o plan de protección de artículos que extiende la garantía del fabricante por un tiempo adicional (planes de dos y tres años) garantizándole al cliente reparaciones, cambio de piezas o repuestos ilimitados, sin ningún costo ni recargo adicional, o reemplazo del bien adquirido ante cualquier falla técnica que impida su funcionamiento.



La mejor opción de compra en cuotas de Honduras que te brinda los mejores beneficios:



- SÓLO NECESITAS TU CÉDULA DE IDENTIDAD
- APROBACIÓN MÁS RÁPIDA DEL MERCADO
- APLICA SOBRE PRECIOS EN PROMOCIÓN
- APLICA EN TODA LA TIENDA
- SIN PRIMA
- PLAZO HASTA 36 MESES

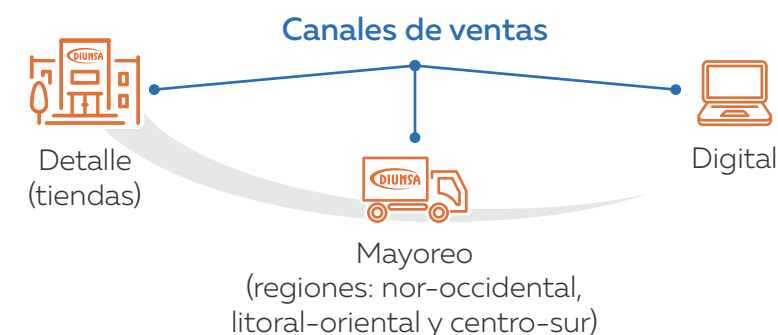


CrediDiunsa: Es el medio de pago de Diunsa con el cual los clientes pueden realizar sus compras en cuotas ajustadas a su presupuesto, con un plan de pagos de acuerdo al plazo seleccionado, que puede ser de tres a 36 meses.

Dimensiones de la empresa

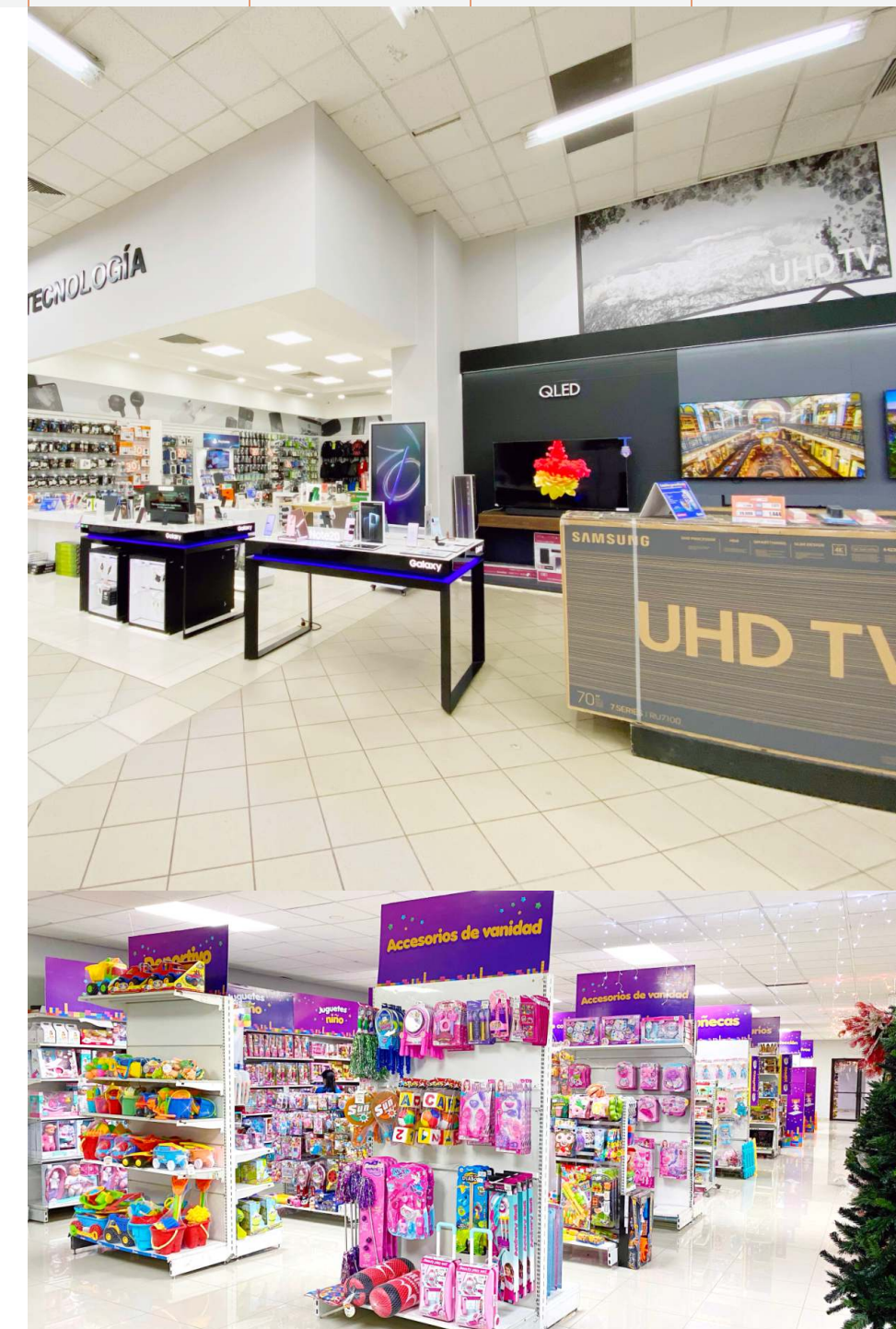
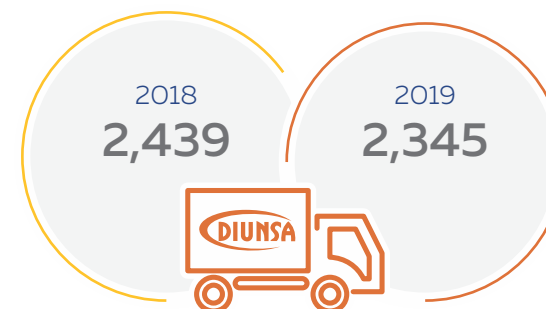
GRI | 102-6, 102-7, 102-8; ODS: 8; PG: Principio 6

Diunsa tiene presencia en el mercado nacional hondureño a través de tres canales de ventas:



La empresa está presente en todo el territorio hondureño a través de su red de clientes mayoristas, que al finalizar el 2018 constaba de 2,439 clientes y en 2019 de 2,345 clientes.

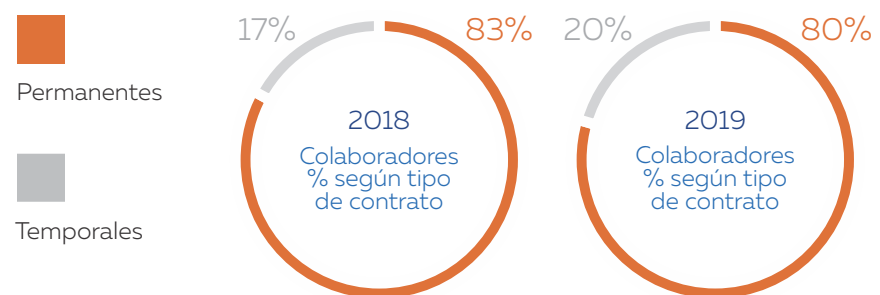
Clientes mayoristas



Dimensiones de la empresa

GRI | 102-6, 102-7, 102-8; ODS: 8; PG: Principio 6

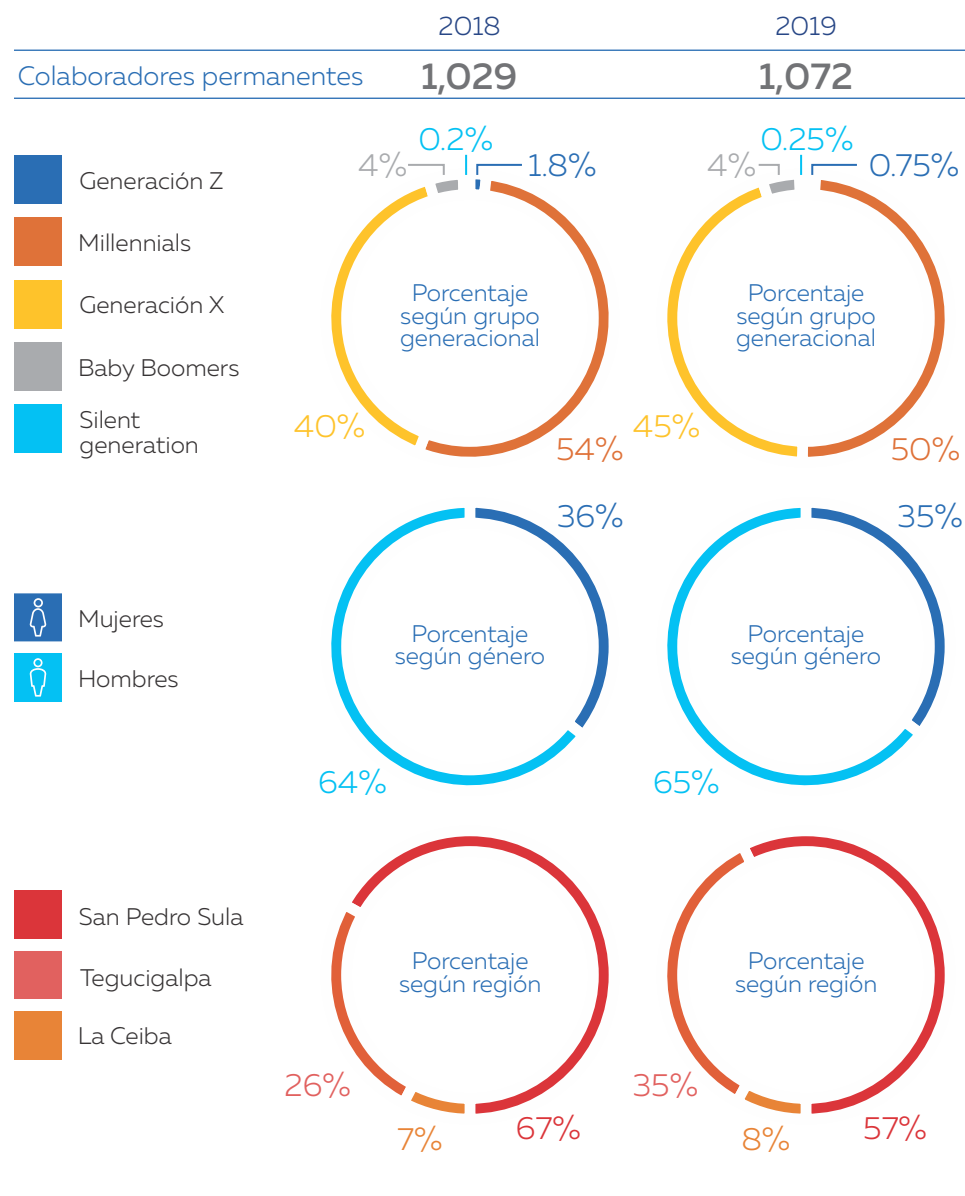
Diunsa generó 1,029 empleos permanentes y 211 empleos temporales en 2018; 1,072 empleos permanentes y 276 empleos temporales en 2019.



Empleos (contrato permanente)						
	2018			2019		
Grupo generacional*	F	M	Total	F	M	Total
Generación Z	7	12	19	6	2	8
Millennials	203	356	559	183	350	533
Generación X	149	260	409	179	304	483
Baby Boomers	6	34	40	9	36	45
Silent generation	1	1	2	1	2	3
TOTAL	366	663	1,029	378	694	1,072

* Edades según grupo generacional

Generación Z	18 a 20 años	Baby Boomers	53 a 73 años
Millennials	21 a 31 años	Silent generation	>73 años
Generación X	32 a 52 años		



Empleos permanentes por región

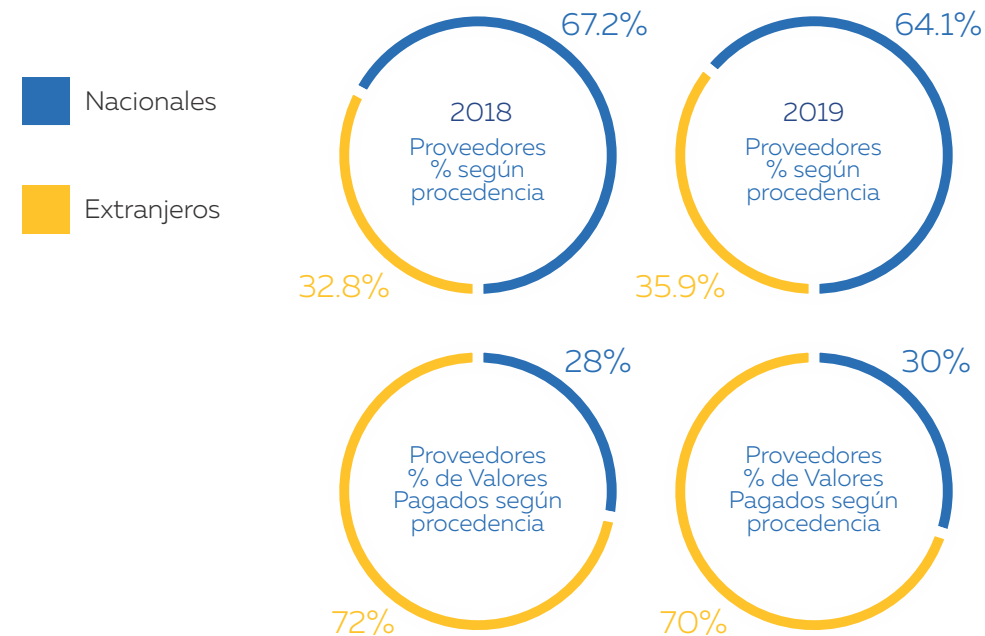
	2018			2019		
San Pedro Sula	F	M	Total	F	M	Total
Generación Z	7	10	17	5	1	6
Millennials	125	234	359	96	204	300
Generación X	104	170	274	95	179	274
Baby Boomers	5	29	34	7	30	37
Silent generation	1	1	2	1	2	3
TOTAL	242	444	686	204	416	620
Tegucigalpa						
Generación Z	0	1	1	1	1	2
Millennials	50	89	139	66	113	179
Generación X	40	77	117	71	107	178
Baby Boomers	1	5	6	2	6	8
Silent generation	0	0	0	0	0	0
TOTAL	91	172	263	140	227	367
La Ceiba						
Generación Z	0	2	2	0	0	0
Millennials	28	32	60	21	33	54
Generación X	5	13	18	13	18	31
Baby Boomers	0	0	0	0	0	0
Silent generation	0	0	0	0	0	0
TOTAL	33	47	80	34	51	85
TOTAL	366	663	1,029	378	694	1,072



Cadena de Valor y Proveedores

GRI | 102-9

La cadena de valor de Diunsa consta de cinco grandes pasos:



Proveedores según procedencia						
	2018			2019		
	Cantidad	%	Valores pagados	Cantidad	%	Valores pagados
Nacionales	757	67.2	28%	780	64.1	30%
Extranjeros	370	32.8	72%	437	35.9	70%
TOTAL	1,127			1,217		

Proveedores nacionales (por tamaño de empresa)				
	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Pequeñas	558	73.7	547	70.1
Medianas	105	13.9	123	15.8
Grandes	94	12.4	110	14.1
TOTAL	757		780	

Impactos, riesgos y oportunidades principales

GRI | 102-15, 102-30, 102-31, 102-33

Impactos:

1. Fortalecimiento de cultura de transparencia y rendición de cuentas:

La empresa ha dado continuidad al desarrollo de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, con su segundo Diálogo Social, en el que se consultó a cinco partes interesadas, así como su incorporación como empresa signataria del Pacto Global, de la Organización de Naciones Unidas, y con la publicación de su tercera Memoria de Sostenibilidad.

2. Contribución al desarrollo del país, a través de cumplimiento fiscal:

Al asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable a la gestión de negocios, vinculando las mejores prácticas en materia tributaria con estrategias corporativas de sostenibilidad, Diunsa ha contribuido al desarrollo del país, como aportante de impuestos directos e indirectos.

3. Profundización en temas de sostenibilidad:

Con la alineación de su quehacer con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda Nacional, así como con el fortalecimiento de la estructura organizacional que permite desarrollar los diversos temas que competen a la agenda de sostenibilidad de la empresa.

4. Generación de empleo:

A través de alianzas con programas de empleabilidad de jóvenes, Diunsa ha adquirido liderazgo en este tema, especialmente en población en situación de riesgo social. Lo anterior, apalancado en el crecimiento de la empresa en su oferta de servicios y la renovación de su canal digital de ventas Diunsa.hn.

5. Acceso a participación en la economía:

Con la gestión propia de la empresa, a través de sus procesos de contratación y la apertura hacia grupos poblacionales vulnerables, así como con el desarrollo de servicios como CrediDiunsa, la empresa ha contribuido en este período a brindar acceso a su participación activa en la economía; esto también se evidencia en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) orientada hacia el fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas (mype) especialmente lideradas por mujeres y jóvenes.

6. Apoyo a grupos poblacionales socialmente vulnerables:

Por medio de los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y de la acción de la Fundación Diunsa, especialmente a través de las Escuelas Socio-deportivas, en alianza con la Fundación Real Madrid, con más de ocho años de labor a favor de la niñez hondureña en situación de vulnerabilidad socio-económica, con la formación en valores a través del deporte, así como la contribución a la permanencia en el sistema educativo formal y el fortalecimiento de las familias, como parte fundamental del tejido social.

Riesgos:

- 1. Inestabilidad política y social:** La continuidad del plan estratégico de la empresa, su crecimiento y competitividad son afectados directamente por la estabilidad política y social, así como la prevalencia del estado de derecho, que garantice el clima de inversión adecuado.
- 2. Rotación y trabajo intergeneracional:** La retención de colaboradores continúa siendo un tema que merece especial atención, especialmente en un ambiente de trabajo intergeneracional, lo que implica el desarrollo de programas e iniciativas que tomen en cuenta las características, necesidades e intereses de cada grupo poblacional.

La empresa ha mostrado avances en el desarrollo de buenas prácticas hacia sus públicos internos, considerando el tiempo en familia, la salud y la seguridad ocupacional, el fortalecimiento de una cultura basada en la ética, el desarrollo del sentido de pertenencia y cohesión social; la continuidad de estos esfuerzos podrá verse reflejada a través del tiempo, motivo por el que debe seguir impulsando estos cambios.

- 3. Actualización de políticas y procedimientos:** El crecimiento de la empresa, así como el desarrollo de nuevos canales de comercialización y de servicios post-venta, requieren de la actualización de sus políticas y procedimientos, que consideren no solamente herramientas de gestión y control, sino también mecanismos de comunicación y revisión periódica.



- 4. Fortalecimiento de procesos tecnológicos:** La revolución digital plantea la relevancia de contar con la tecnología adecuada y los procesos de soporte para su gestión, a fin de responder tanto a las necesidades de la propia empresa, como del mercado, con la flexibilidad y adaptabilidad a las condiciones cambiantes del entorno, conservando la seguridad en el manejo de datos, que se refleja en la confiabilidad de los consumidores/usuarios.
- 5. Consumo de energía eléctrica:** La dependencia de la red pública del servicio de energía implica el riesgo de estar sujetos a la fluctuación de las tarifas por el servicio, lo que podría tener un impacto no solamente ambiental, sino financiero. La empresa debe impulsar cambios sustanciales en su matriz energética.

Oportunidades:

- 1. Fortalecimiento de la comunicación corporativa:** A través de la formalización del área de comunicación, encargada de alinear la comunicación interna y externa, en estrecha relación con el plan estratégico de la empresa, gestionando intangibles como la reputación corporativa y la sostenibilidad, analizando de manera permanente el contexto socio-económico en el que opera la organización.
- 2. Digitalización del comercio:** Diunsa tiene la oportunidad de continuar desarrollando nuevas categorías de productos y servicios, de acuerdo con su plan estratégico y con el avance tecnológico que forma parte de él. En ese sentido, el comercio digital se convierte en una importante área para la que debe orientarse la inversión tanto en herramientas tecnológicas, en el desarrollo de políticas y procedimientos, así como la capacitación del recurso humano.
- 3. Adaptación a las necesidades y las expectativas de los nuevos clientes:** Una propuesta en constante renovación, que parta de la inteligencia de mercados y de la escucha activa de sus públicos objetivos, puede significar la adaptación exitosa de la empresa a un contexto en constante cambio.
- 4. Consolidación de una cultura organizacional de liderazgo y crecimiento:** A través de la inversión en políticas, programas y proyectos sostenibles, que contemplen el desarrollo integral de su capital humano, que permitan su posicionamiento como una de las empresas más atractivas para trabajar en Honduras.



- 5. Identificación sistematizada de riesgos:** Diunsa ha dado pasos sustanciales en la identificación sistematizada de riesgos, a través de la construcción de un Sistema de Contingencias –ambientales, sociales, reputacionales, entre otras– y del Comité creado para tal fin, con la orientación de expertos en la materia. La empresa tiene la oportunidad de fortalecer este sistema, para dar respuesta oportuna a las situaciones emergentes y gestionar sus impactos.
- 6. Generación de energía limpia:** La empresa debe incursionar en la generación de energía limpia, con la finalidad de reducir su dependencia de la red pública y de los impactos financieros que ello signifique.

Ética e integridad

GRI | 102-16, 102-17, 102-18, 102-19
ODS 16

Misión

Fortalecer nuestro liderazgo en el mercado siendo la mejor opción de compra en todas nuestras categorías a través de:

- Las mejores tiendas
- El mejor surtido
- La mayor calidad
- Los mejores precios
- Las mejores marcas
- La mejor experiencia de compra
- El mejor servicio de atención al cliente
- Las mejores prácticas de responsabilidad social.

Visión

Mantenernos como la empresa líder de Honduras en canales de tienda y mayoreo en cada una de las categorías que manejamos, garantizando a nuestros clientes los precios más bajos del mercado, mejoras en la calidad de vida y una experiencia de compra superior mediante nuestro conocimiento del cliente, nuestra responsabilidad social y la excelencia operativa de todas las áreas de la empresa.



Valores



En 2019, la empresa presentó su nuevo Código de Ética, una versión actualizada del anterior, de 2011, que refleja el compromiso con la empresa en materia de Derechos Humanos, así como en el fortalecimiento de una cultura basada en valores compartidos.

El documento, socializado a través de una campaña de comunicación desplegada en todos los niveles de la organización, contempla mecanismos de denuncia, así como el fortalecimiento del papel del Comité de Ética en su aplicación eficaz y eficiente.

La socialización del Código de Ética se desarrolló durante más de seis meses del 2019, a través de una campaña de comunicación que incorporó el enfoque lúdico –como el juego “En el marco de la ética”– con dinámicas de grupo para concienciar sobre la relevancia de la participación activa de cada miembro de la empresa, así como en el conocimiento del documento, para su aplicación cotidiana.

Diunsa cuenta con una Política de Integridad, desde 2009, con el objetivo de crear los medios para normar, investigar y controlar las denuncias de cualquier acto de deshonestidad, maltrato, conflicto de intereses y acoso; involucrados con la empresa, dirigidos a sus colaboradores, proveedores y clientes.

La política garantiza a los denunciantes la confidencialidad y el anonimato en todo el proceso. Para presentar denuncias, es posible utilizar el buzón electrónico integridad@diunsa.hn y la extensión telefónica (buzón de voz) 2553-3721 extensión 6438.



integridad@diunsa.hn



y la extensión telefónica (buzón de voz)

2553-3721

extensión 6438

Gobernanza

GRI | 102-18, 102-19, 102-22

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social, conformado por los accionistas de Diunsa, cuando ellos se hallen reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en sus estatutos sociales y la ley. Su Junta Directiva está presidida por el señor Jorge J. Faraj Kalil.

La Junta Directiva es el órgano de administración. Está compuesta por siete miembros, elegidos por la Asamblea General de Accionistas. Su principal rol es asesorar y formular estrategias.

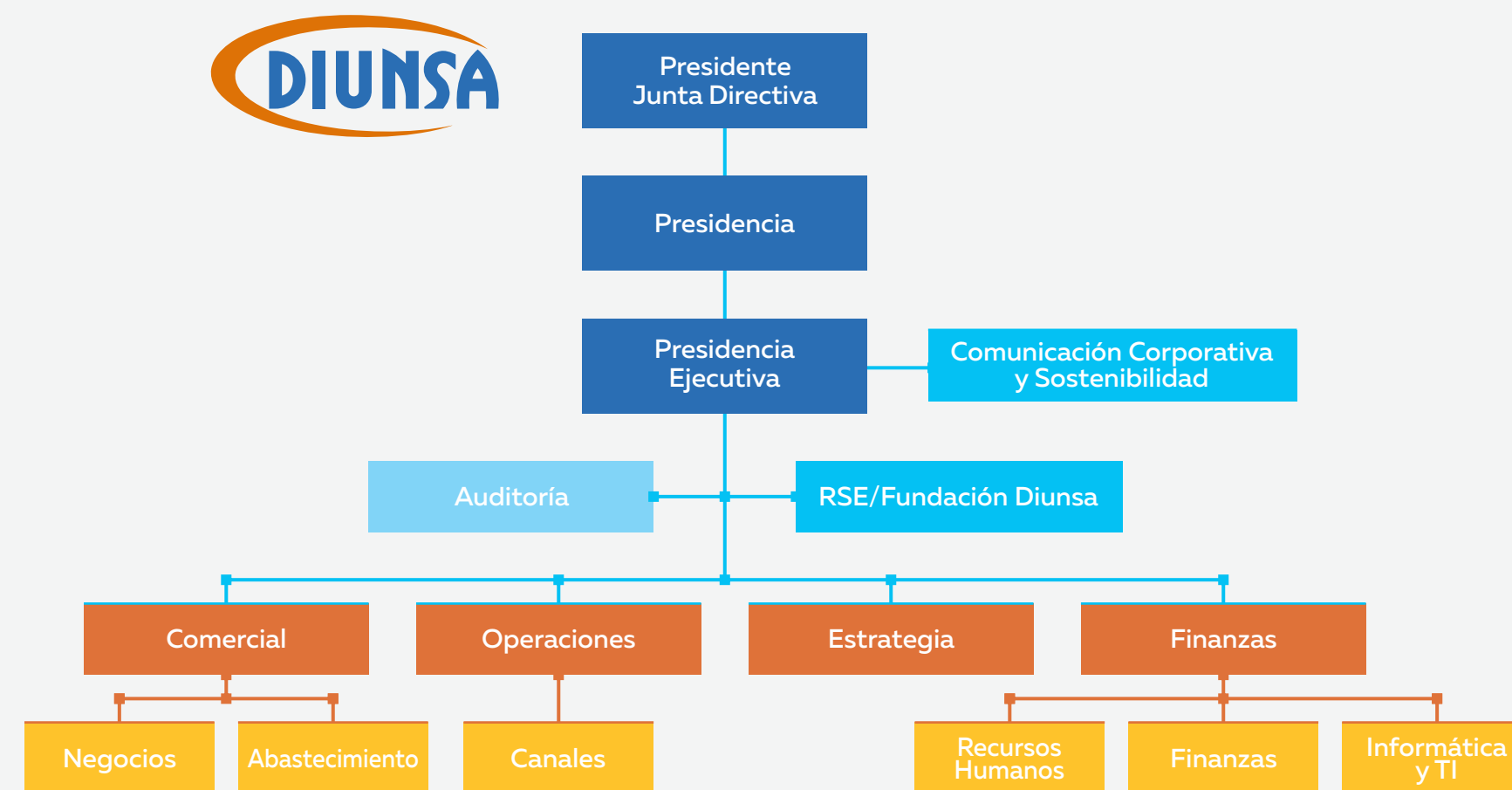
El Equipo Directivo de Diunsa está liderado por:

- I. Presidente Ejecutivo
 - a. Presidenta Ejecutiva de Fundación Diunsa/ Directora de RSE
 - b. Vicepresidente de Estrategia
 - c. Directora de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad
 - d. Vicepresidente Comercial
 - i. Gerencia Comercial
 - ii. Gerente Cadenas Abastecimiento
 - e. Vicepresidente de Operaciones
 - i. Gerente de Canales (3)
 - f. Vicepresidente de Finanzas
 - i. Director de Recursos Humanos
 - ii. Director de Informática y TI
 - iii. Gerente de Finanzas

El máximo órgano de gobierno delega la responsabilidad de desarrollar las Memorias de Sostenibilidad Diunsa en su Comité de Responsabilidad Social Empresarial. Dicho comité está integrado por representantes de la alta dirección.



Organigrama



Partes interesadas

GRI | 102-40

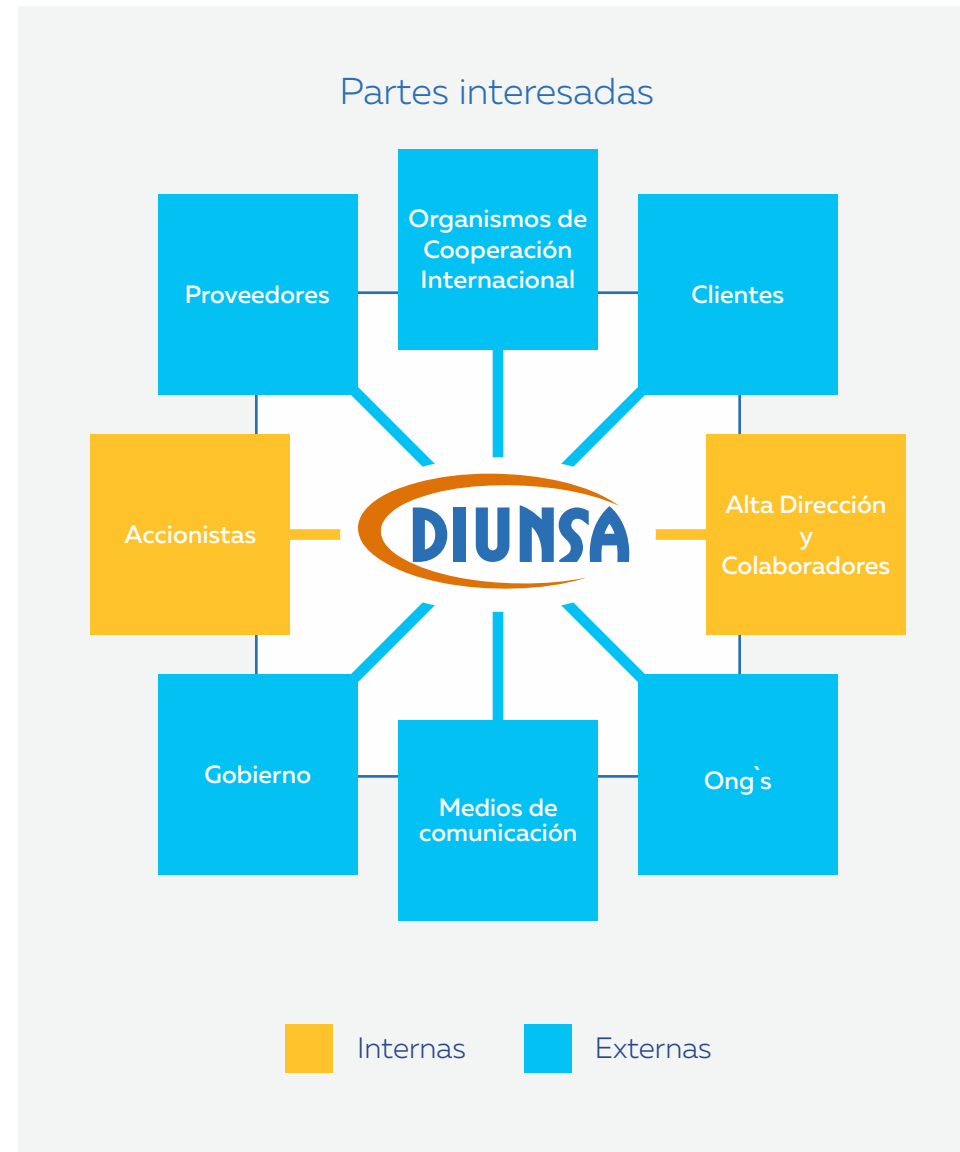
Las partes interesadas son los grupos afectados o que podrían ser afectados –positiva o negativamente– por las decisiones o acciones de la empresa, y que tienen un interés específico en la relación con ella.

Diunsa identifica sus partes interesadas tomando en cuenta dos grandes grupos:

1. Partes interesadas internas,
2. Partes interesadas externas.

Las partes interesadas internas son los accionistas, la alta dirección y sus colaboradores. Las partes interesadas externas son: gobierno nacional y gobiernos municipales; organizaciones no gubernamentales (Ong's), clientes, proveedores, medios de comunicación y organizaciones empresariales.

Los criterios para la identificación y selección de las partes interesadas se basan en la influencia positiva o negativa de la parte interesada, su relación con Diunsa, la capacidad de respeto hacia otras partes interesadas, el grado de incidencia en términos de afectar la imagen de la empresa.

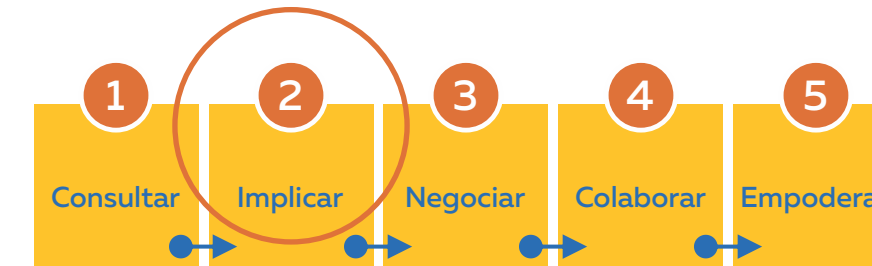


Segunda Consulta Social

GRI | 102-12, 102-21, 102-29, 102-43, 102-44, 102-46

Diunsa llevó a cabo su segunda consulta social, alineado con la Norma AA 1000, de acuerdo al nivel II: implicar, en el que la empresa rinde cuentas a partir de su gestión plasmada en la Memoria de Sostenibilidad GRI 2016-2017.

Esta segunda consulta, bajo la organización y apoyo metodológico del equipo técnico de Fundahrse, contó con la participación de 56 personas, conformando cinco mesas de diálogo de representantes de la empresa, con las siguientes partes interesadas: colaboradores, clientes, proveedores, medio ambiente (autoridades y organizaciones en la materia) y comunidad.



La información recopilada fue integrada en tablas estadísticas, para analizar la frecuencia de las respuestas, que puede considerarse como una tendencia de información.



56

personas entre clientes, colaboradores, proveedores y otros, participaron en la consulta



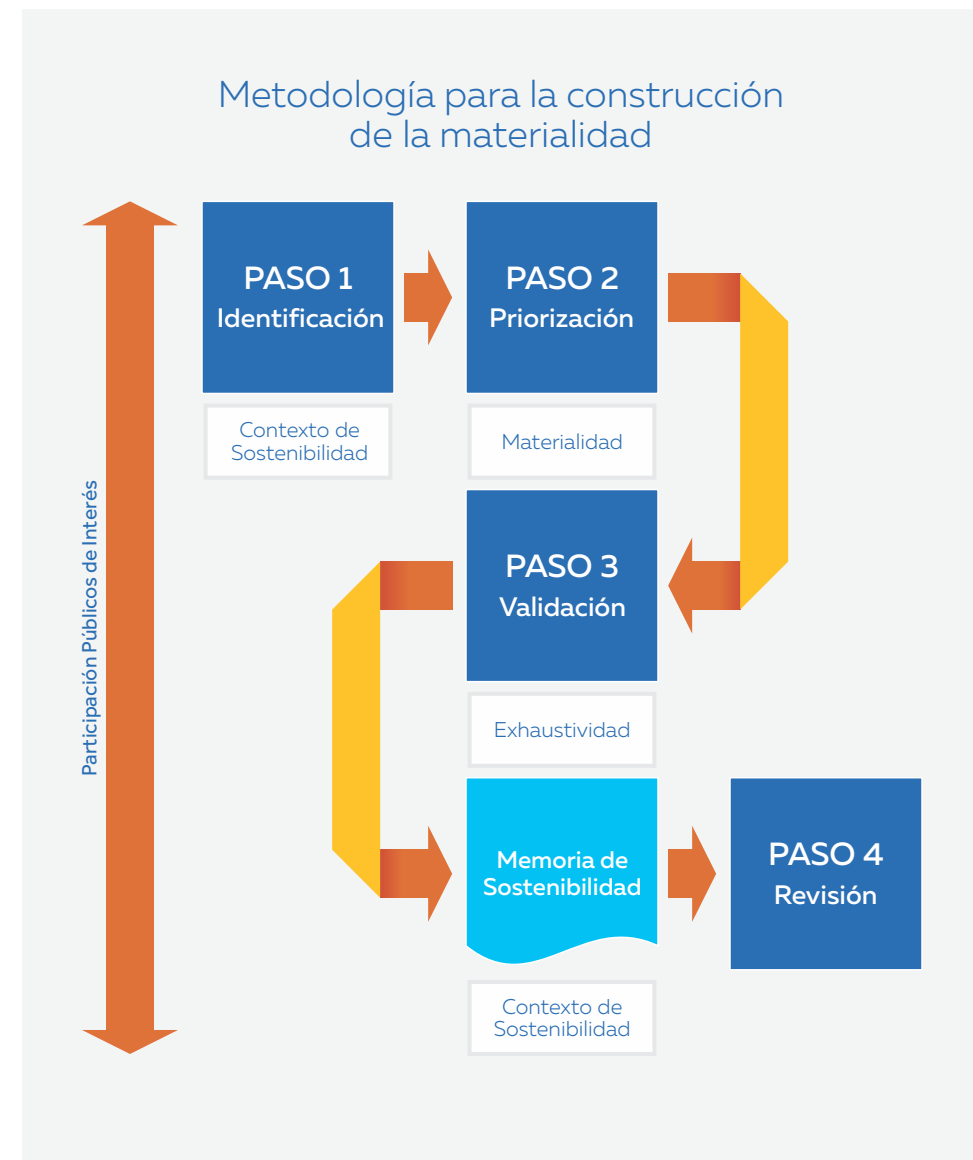
Análisis de Materialidad

GRI | 102-46, 102-47, 102-50 y 102-51

El análisis de materialidad de la presente memoria es la información obtenida en la segunda consulta social de Diunsa, que se llevó a cabo el 21 de agosto de 2019, facilitada por Fundahrse. Esta segunda consulta tomó como base la Memoria de Sostenibilidad 2016-2017 "Inclusión para la Sostenibilidad".

La metodología para la construcción de la materialidad consta de cuatro fases:

- 1. Identificación:** de la cobertura de la consulta social y de las partes interesadas, así como la organización de las mesas de diálogo, la construcción participativa de los instrumentos de consulta y las matrices para la tabulación e interpretación de las expectativas de las partes interesadas.
- 2. Priorización:** Las partes interesadas presentan sus expectativas y son clasificadas de acuerdo a su relevancia, lo que permite identificar los temas materiales.
- 3. Validación:** Registro en el mapa de materialidad, de acuerdo con la Guía GRI Standards. Se utiliza el criterio de urgencia para la selección de los temas.
- 4. Revisión:** Proceso de revisión y validación interna con autoridades de Diunsa y equipos técnicos. Es la base para el monitoreo.



Hallazgos

1. La relación entre Diunsa y sus partes interesadas refleja un sentido de integración muy cercana entre el pensamiento de sus fundadores y el modelo de negocios que la empresa ha seguido desarrollando.
2. Los colaboradores siendo la parte interesada más cercana refleja el grado de efectividad del programa de equilibrio trabajo-familia-colaborador. El programa de bienestar y beneficios sociales ha permitido un mejor clima laboral.
3. Los clientes mostraron una total aceptación del modelo de negocios indicativo de la calidad de los programas de mercadeo y servicio al cliente. El comentario principal de buscar puntos de encuentro con los clientes y una atención más personalizada es perfectamente válido.
4. En la gestión ambiental se identifica la calidad de la gestión interna; no obstante, se abre la oportunidad para generar un proceso más agresivo en la gestión externa especialmente en la temática del reciclaje.
5. En la temática de prácticas justas de operación y la relación con los proveedores se abre la oportunidad para una mayor relación en temas de crecimiento financiero y de acercamientos con la empresa especialmente con el uso de la tecnología online.

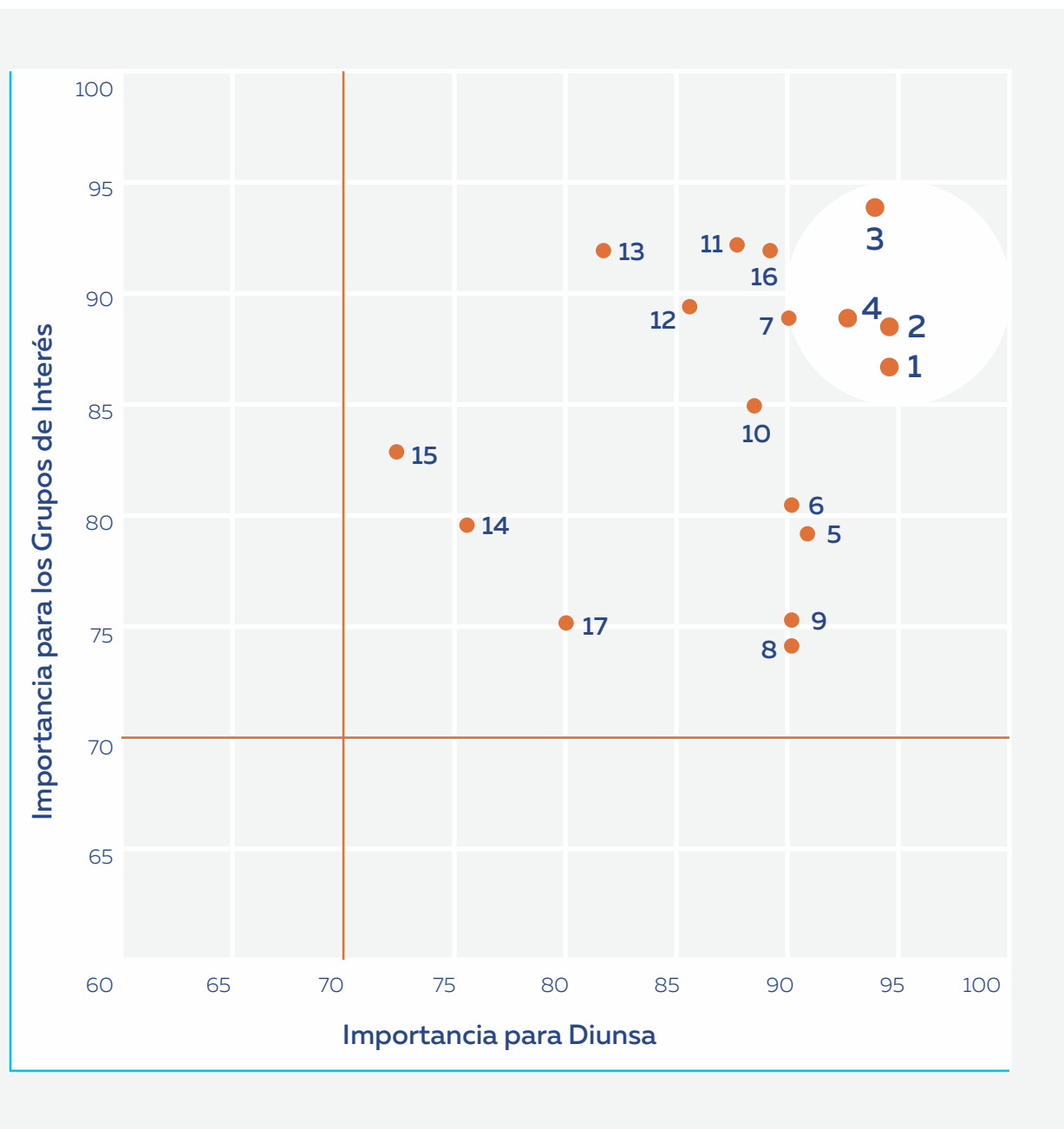


6. La gestión comunitaria fue ampliamente valorada y se observa el alcance de las alianzas especialmente con la Fundación Real Madrid y la Cooperación Internacional. Las partes interesadas señalan la importancia de una amplia comunicación en tal sentido.

Temas materiales para la sostenibilidad de la empresa

La priorización de temas materiales, de acuerdo al análisis estadístico mencionado, se presenta a continuación:

1. Cumplimiento regulatorio
2. Servicio al cliente
3. Transparencia
4. Objetivos de Desarrollo Sostenible
5. Comercio Electrónico y Seguridad Informática
6. Consumo de Energía Eléctrica
7. Mercadeo responsable
8. CrediDiunsa
9. Ahorro Más
10. Compras Responsables
11. Política de Derechos Humanos (inclusión y discapacidad)
12. Equilibrio trabajo y familia
13. Negocios Inclusivos
14. Consumo de combustible
15. Contaminación atmosférica
16. Fundación Diunsa y alianzas estratégicas
17. Voluntariado corporativo.



Temas materiales vinculados con GRI, ODS y Principios del Pacto Global

Dimensión	Temas materiales	Expectativas	Indicadores de gestión GRI	Tipo de Indicador	ODS 2030	Pacto Global
Económica	Servicio al cliente	Fortalecer la relación con los clientes.	GRI 201-1	Externo	<p>Meta: 12.8</p>	Principio 10
Social	Transparencia	Impulsar la comunicación y visibilidad de los procesos sobre todo los asociados a cumplimiento regulatorio.	GRI 102-32	Interno	<p>Meta: 16.6</p>	Principios 1, 2, 6 y 10
Ambiental	Consumo de energía eléctrica	Ser líderes en la gestión eficiente de la energía eléctrica.	GRI 302-1	Interno	<p>Meta: 7.2</p>	Principios 7, 8 y 9



03

Nuestra Gestión

Nuestra gestión | 31

Evaluación de la gestión | 33

Pacto Global | 34

Agenda 2030 | 42

Nuestra Gestión

GRI | 102-28, 102-29

La gestión de la RSE de Diunsa se basa en el modelo planteado por la Fundación Hondureña para la Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse) que consta de:

-Planificación y Evaluación

Diunsa utiliza la herramienta de auto-evaluación digital IndicaRSE, homologada para Centroamérica, considerado el estándar más ampliamente utilizado en RSE, que abarca las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social (ISO 26000): Gobernanza de la organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

Esta herramienta también considera los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios de Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

A partir del diagnóstico anual, la empresa desarrolla su plan de acción y evalúa los resultados. Desde 2011, año a año esos resultados le han hecho acreedora al reconocimiento "Sello Empresa Socialmente Responsable" (ESR) que otorga Fundahrse a las empresas comprometidas con la RSE en Honduras.



-Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas

- **Consulta Social:** de acuerdo con los lineamientos de AA1000 y organizada por una tercera parte no involucrada, que en este caso es Fundahrse.
- **Memoria de Sostenibilidad:** Bajo los lineamientos del GRI y a partir de esta edición, de los Principios de Pacto Global.

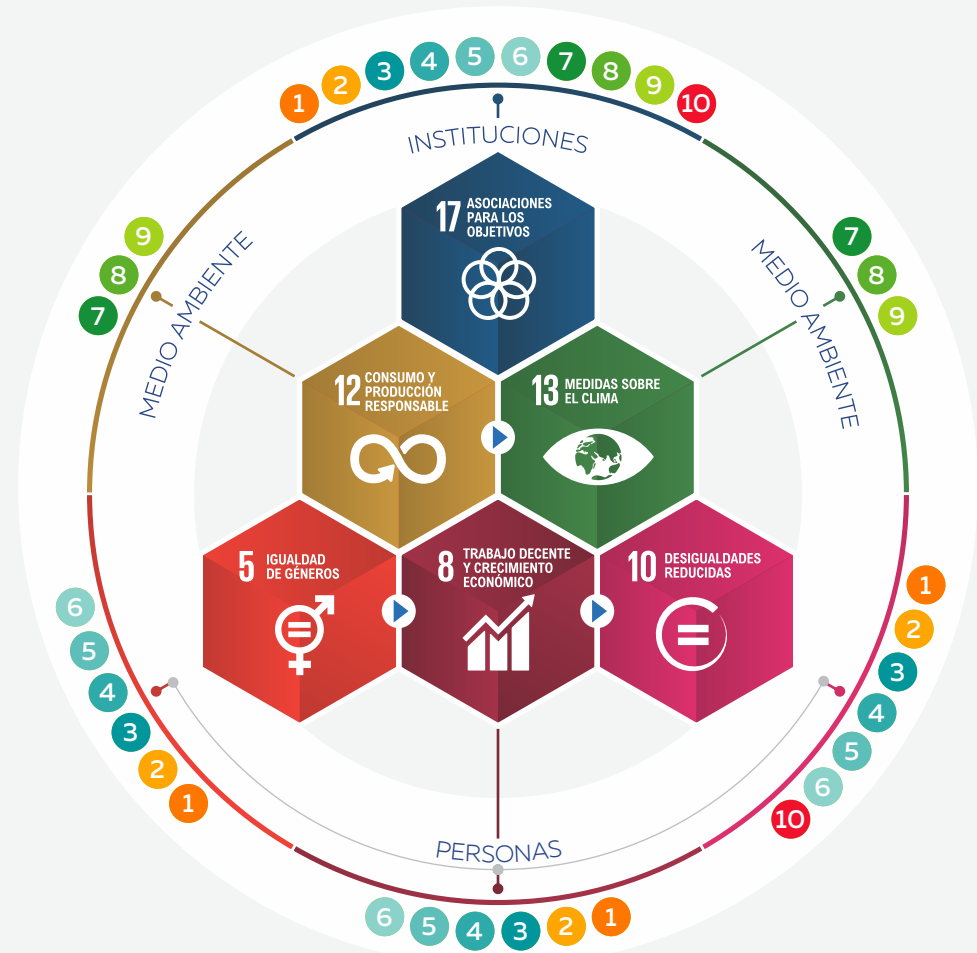


-Alineamiento con Agenda 2030

- **Global Compass SDG (Sustainable Development Goals):** Diunsa identifica y alinea su estrategia con los objetivos de la Agenda 2030. Estos objetivos, identificados por la empresa desde 2015 son: No. 5 Igualdad de género, No. 8 Trabajo decente y crecimiento económico, No. 10 Reducción de las desigualdades, No. 12 Producción y consumo responsable, No. 13 Acción por el clima y No. 17 Alianzas para lograr los objetivos.
- **Participación en Pacto Global:** A partir de su ingreso como signatario a esta iniciativa de la ONU, la empresa cuenta con información necesaria para su alineamiento con los ODS a nivel mundial y la Agenda Nacional.

Gestión de RSE Diunsa, correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2030 y los 10 Principios del Pacto Global

Identificación y alineamiento de la estrategia con los objetivos de la Agenda 2030



Los Diez Principios del Pacto Global



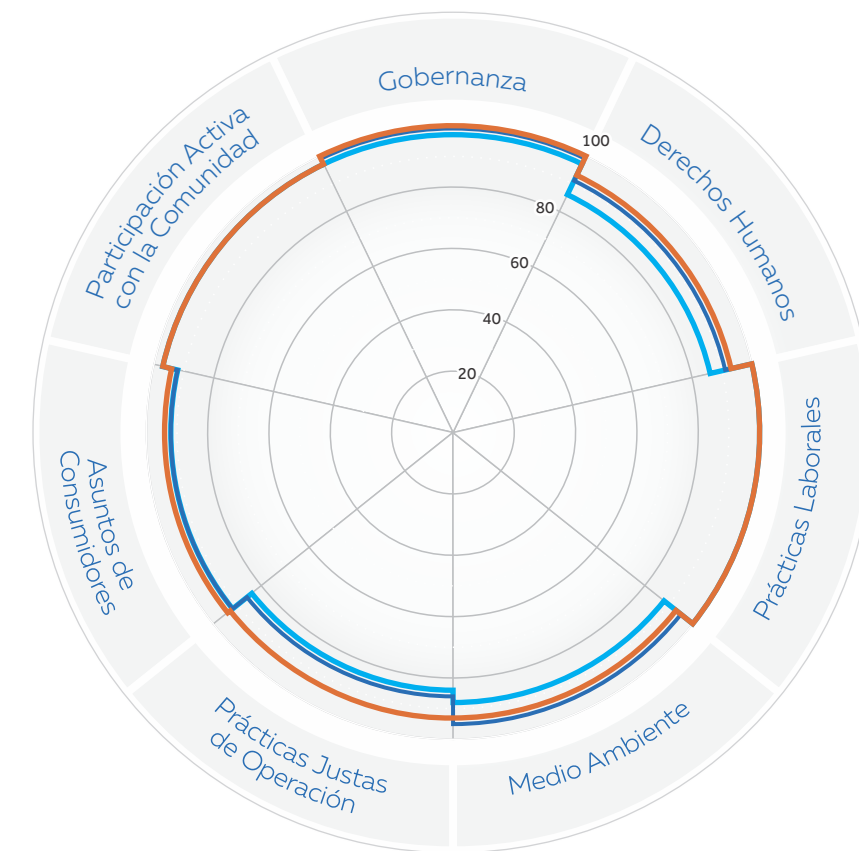
Evaluación de la gestión

La evaluación IndicaRSE correspondiente al año 2019 otorga a la empresa una calificación de 96%; esta calificación representa una mejora de 1% respecto a la calificación obtenida en 2018, que fue 95%, y una mejora de 3% respecto a la misma evaluación en 2017, período en el cual se obtuvo una calificación de 93%.

Evaluación IndicaRSE	2017	2018	2019*
Materia			
Gobernanza	97	99	99
Derechos Humanos	86	91	91
Prácticas Laborales	100	100	100
Medio Ambiente	88	95	93
Prácticas Justas de Operación	84	86	93
Asuntos de Consumidores	92	92	94
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	97	97	97
PROMEDIO	93	95	96



96% es la calificación obtenida en 2019 con una mejora de 3% respecto a la misma evaluación en 2017



Evaluación IndicaRSE Diunsa



* Información a mayo 2019

Pacto Global

Diunsa presentó su solicitud formal de adhesión como signatario al Pacto Global de las Naciones Unidas en septiembre de 2019; el 18 de octubre del mismo año, fue notificada la aceptación de la solicitud.

Con ello, la empresa se compromete a presentar comunicaciones sobre el progreso de su gestión, en el marco del desarrollo sostenible, acorde a los Diez Principios promulgados por dicha entidad internacional.



Los Diez Principios del Pacto Global

 DERECHOS HUMANOS	1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Inspirados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.		
 ESTÁNDARES LABORALES	3 Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Inspirados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
 MEDIO AMBIENTE	7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Inspirados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.	
 ANTICORRUPCIÓN	10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Inspirado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.			

Los desafíos del desarrollo sostenible no se alcanzarán en solitario. Por eso es importante contar con organizaciones del tercer sector, con empresas, con organismos públicos, con agencias y programas de Naciones Unidas, como partners que, ya se sabe, comparten principios.

Adaptado de: El sector privado ante los ODS, Guía práctica para la acción. Pacto Global

Comunicación sobre el progreso

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Compromiso: Diunsa se compromete a seguir desarrollando una cultura de respeto a los Derechos Humanos (DDHH) en sus ámbitos de influencia, desde sus relaciones laborales, extendiéndose hacia su cadena de valor, sus clientes y las comunidades en las que opera.

Acciones:

- **Política de Respeto a los Derechos Humanos:** Diunsa cuenta con esta política, vigente desde agosto de 2012. El documento parte del reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de la humanidad. La empresa se encuentra en la revisión de dicha política, en lo que respecta al mecanismo de socialización y de responsabilidades, de acuerdo con la estructura organizacional vigente.
- **Participación en la Mesa de Derechos Humanos de Fundahrse:** Con el objetivo de profundizar en la adopción de una cultura empresarial de respeto a los DDHH, Diunsa participó en la Mesa sobre el tema, propuesta por Fundahrse, durante los meses de julio a septiembre de 2019.



La participación, que estuvo a cargo de las gerencias de Recursos Humanos (RRHH) y RSE, fue la base para la identificación de riesgos en materia de DDHH y la propuesta de futuras acciones de sensibilización en la materia, así como los correctivos necesarios bajo el enfoque de proteger, respetar y remediar.

- **Participación en el Programa IncluirSE:** Iniciativa dirigida al sector empresarial, que nace como resultado del acuerdo entre USAID/Proyecto Unidos por la Justicia y Fundahrse para desarrollar el Proyecto "Mejorar el Respeto a los Derechos Humanos y Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad en el Sector Empresarial".

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Compromiso: Diunsa se compromete a desarrollar y fortalecer los mecanismos de sensibilización y supervisión de su cadena de valor, con la finalidad de asegurar que no es cómplice de abusos de los derechos humanos.

Acciones:

- **Cláusula en contratos:** Con esta finalidad, Diunsa ha establecido una cláusula en el documento para los servicios contratados, relacionados con el desarrollo de su operación, a fin de generar conciencia sobre la responsabilidad en el respeto a los DDHH con los propios colaboradores de la empresa contratada, que incluye la prohibición del trabajo infantil.
- **Código de Ética que contempla responsabilidades para proveedores:** El Código de Ética de Diunsa establece los lineamientos de actuación esperados para empresas proveedoras. La empresa deberá avanzar en la socialización y en la capacitación sobre éste código para sus proveedores.

Principio 3:

Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Compromiso: La empresa se compromete a fortalecer iniciativas que contribuyan al bienestar integral de los colaboradores, tanto de manera individual, como grupal.

Acciones:

- **Inclusión de los temas en instrumentos de gobernanza:** El principio de libertad de asociación y sindical, así como el reconocimiento efectivo del derecho de la negociación colectiva está contemplado en el Reglamento Interno de la empresa, así como en la Política de Respeto a los Derechos Humanos y el Código de Ética.
- **Caja de Ahorros y Créditos Crecimiento Económico y Social (CRAYC-CREES):** Los colaboradores de Diunsa cuentan con esta instancia, fundada en abril de 1980 como Cooperativa de Ahorro y Crédito, que se transformó con el tiempo. A través de ésta, es posible optar a créditos en condiciones preferenciales.

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Compromiso: Diunsa se compromete a impulsar una cultura empresarial basada en el respeto a los DDHH, entre ellos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y la coacción.

Acciones:

- **Políticas y procedimientos:** El sistema de gobernanza de Diunsa está libre de criterios que atentan contra los DDHH de sus miembros, incluyendo el trabajo forzoso y la coacción.
- **Mecanismos de control del clima laboral:** Con el objetivo de mejorar continuamente las condiciones laborales, la empresa cuenta con instrumentos de medición del clima laboral. El "Climómetro", un instrumento propio de consulta, administrado por el Departamento de Recursos Humanos, de aplicación digital, permite identificar situaciones anómalas y tomar los correctivos pertinentes. Además, la empresa cuenta con una Política de Integridad, vigente desde 2010, que establece canales de denuncia de situaciones que atentan contra la dignidad de sus colaboradores, entre otros temas relacionados con la Ética.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Compromiso: Diunsa se compromete a apoyar la erradicación del trabajo infantil, en su cadena de suministro y servicios para su operación.

Acciones:

- **Políticas de contratación de personal:** La prohibición de contratación de menores de edad se encuentra estipulada en las políticas de la empresa; asimismo, está estipulado en el Código de Ética y en la cláusula sobre Derechos Humanos, prevista en los contratos de servicios para la operación.





Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Compromiso: La empresa se compromete a contribuir a la construcción de una cultura de inclusión laboral, a través de su participación en iniciativas destinadas tanto a la conformación de su público interno, como en la sensibilización sobre este tema en su cadena de valor.

Acciones:

- **Cultura de no discriminación:** Las políticas de contratación de la empresa, así como su Código de Ética establecen las bases de una cultura de no discriminación "por motivo de raza, color, sexo, religión, país de origen, ciudadanía, edad, discapacidad física o mental u otra condición particular" (Sección Colaboradores, Inciso "Respeto por los demás").
- **Participación en programas de inclusión laboral:** Diunsa desarrolla un programa de inclusión laboral de jóvenes en situación de riesgo social, en alianza con el Proyecto Empleando Futuros/USAID, con el que tiene suscrito un memorándum de entendimiento vigente desde noviembre de 2018.

En 2019 ingresaron al Proyecto Empleando Futuros, a través de Diunsa, 226 jóvenes. De ellos, 88 en San Pedro Sula, 109 en Tegucigalpa y 29 en La Ceiba. A noviembre de 2019, 210 jóvenes obtuvieron empleo temporal y 16 de ellos, empleo

permanente como cajeros, auxiliares de resurtido, vendedores de tienda, empacadores, surtidores, auxiliares de logística y de servicio al cliente.

Adicionalmente, a través de su Voluntariado Corporativo, la empresa promueve la participación de sus colaboradores en programas de capacitación de jóvenes, orientados al desarrollo de habilidades blandas. Como experiencia destacada, cabe mencionar la participación de voluntarios como facilitadores en el Proyecto de Empleabilidad Juvenil y Trabajo impulsado por la organización no gubernamental Glasswing International, en el que participaron 60 jóvenes de Senderos Juveniles de C.A.

- **Inclusión laboral de personas con discapacidad:** La empresa participó en el Programa IncluirSE promovido por Fundahrse y el Proyecto Unidos por la Justicia/USAID, desde abril hasta agosto de 2019.

La representación de Diunsa estuvo conformada por personal de los departamentos de Recursos Humanos, de Higiene y Seguridad y de RSE, quienes fueron parte del diplomado virtual sobre este tema y trabajaron en la implementación de los lineamientos establecidos en él, a fin de mejorar el respeto a los DDHH y el acceso a la justicia para las personas con discapacidad en el sector empresarial.



Principio 7:

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Compromiso: Diunsa se compromete a fortalecer una cultura organizacional de prevención de riesgos, liderado por el Comité de Contingencias, con la participación de representantes de las diversas áreas de ésta y con la inclusión de temas que contemplen los desafíos ambientales.

Acciones:

- **Sistema de gestión de riesgos:** Desde julio hasta diciembre de 2019, con la orientación y acompañamiento de una empresa consultora internacional, Diunsa desarrolló su agenda de riesgos, elaboró los protocolos correspondientes y conformó el Comité de Contingencias (o Equipo de Rápida Respuesta).



Principio 8:

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Compromiso: Diunsa se compromete a seguir desarrollando programas e iniciativas de responsabilidad ambiental, desde su propia operación e incentivando la participación de sus colaboradores en el Voluntariado Corporativo.

Acciones:

- **Participación en la Alianza para la Seguridad Hídrica de San Pedro Sula:** En febrero de 2018, Diunsa oficializó su ingreso a esta alianza que busca desarrollar y fomentar capacidades en los representantes de empresa, en temas relacionados al riesgo hídrico desde el punto de vista de consumo del recurso, gestión de programas de reducción de consumo y programas de inversión en la protección del recurso agua.
- **Voluntariado corporativo:** Uno de los componentes del Programa de Voluntariado es la acción por el ambiente. En 2019 se destinó 450 horas de trabajo a favor del medio ambiente: actividades de reforestación y limpieza de playas, acciones desarrolladas en alianza con el Instituto de Conservación Forestal (ICF) la División Municipal Ambiental (DIMA) y la Dirección Regional de MiAmbiente, en La Ceiba.



■ **Programa de gestión del reciclaje de cartón y plástico:** Desde el año 2008, Diunsa gestiona el reciclaje del cartón y el plástico de baja densidad que genera su operación. En 2019, la empresa gestionó 251.9 TM de cartón y 29.4 TM de plástico LLDPE, a través de la compañía Innovative Group.

■ **Gestión del reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE):** En alianza con el Centro de Estudios y Control de Contaminantes (CESCCO) dependencia de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente (MiAmbiente) Diunsa desarrolla jornadas de recolección de RAEE en sus instalaciones.

En 2018 se llevó a cabo una actividad de este tipo en San Pedro Sula, logrando recolectar 1.18 Ton. de residuos. En 2019 se llevó a cabo esta actividad en Diunsa La Ceiba y San Pedro Sula, recolectando 3.73 Tons de residuos. Adicionalmente, se ha capacitado a los voluntarios de la empresa en San Pedro Sula, sobre la gestión ambientalmente racional de los RAEE.



Principio 9:

Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Compromiso: Diunsa se compromete a continuar impulsando la comercialización de productos amigables con el medio ambiente, así como desarrollando iniciativas de educación al consumidor.

Acciones:

■ **Ampliación del portafolio de productos con tecnologías eco amigables:** A partir del año 2015, el 100% de inventario de televisores que comercializa la empresa es LED.

Además, la empresa ofrece a sus clientes lámparas ahorradoras, aparatos de aire acondicionado y electrodomésticos con tecnología Inverter.



Principio 10:

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Compromiso: Diunsa se compromete a seguir fortaleciendo una cultura organizacional anticorrupción, a través de la sensibilización y capacitación de su público interno.

Acciones:

■ **Política Anticorrupción:** La empresa cuenta con este instrumento de gobernanza vigente desde 2013. En ella se establece los lineamientos generales a tomar sobre medidas preventivas, pagos indebidos, participación política, corrupción interna, libros y registros contables, así como el mecanismo de denuncias.

■ **Código de Ética:** Plantea las directrices de comportamiento en la relación de la empresa con sus públicos o partes interesadas, basadas en principios anti-corrupción. Este documento fue revisado y actualizado en 2019.

■ **Capacitación y desarrollo:** La promoción de una cultura basada en valores y el compromiso con la lucha anticorrupción se ve reflejada en el Programa de Capacitación que la empresa desarrolla año a año. En el período 2019, destaca la capacitación sobre el "Cumplimiento del Marco Legal, Ley de Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo", enmarcados en las medidas de cumplimiento de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) orientado a los departamentos de Auditoría, Créditos, Servicio al Cliente y Operaciones en tiendas.



Agenda 2030

GRI | 102-12

En el desarrollo de su estrategia de RSE, Diunsa ha hecho aportes a la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, especialmente en los seis objetivos con los que está alineado su quehacer y al ODS No. 4: Educación de Calidad, que tiene un lugar prioritario en la Agenda Nacional 2030.

Con la finalidad de contribuir con una cultura de transparencia sobre su desempeño y para visibilizar sus acciones, Diunsa participó en II Informe Nacional Voluntario, a través de la Plataforma Empresarial de ODS liderada por el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (Cohep) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que recoge los principales aportes de la empresa privada en relación con la Agenda Nacional 2030.



En el nuevo escenario, el sector privado «tiene un papel fundamental que desempeñar en el éxito de cada una de las metas globales»

El sector privado ante los ODS, Guía práctica para la acción. Pacto Global



ODS

Metas específicas

Programas / Iniciativas Relacionados



* Priorizado en la Agenda Nacional 2030 de Honduras.

4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

4.5 Para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.

Aportes de la empresa:

- Programa de Becas para el público interno (Colaboradores e hijos)

Nivel	No. de becas	
	2018	2019
Primaria	33	37
Secundaria	18	15
Universitaria	24	24
Total	75	76

Fundación Diunsa

- Programa Formando Campeones

Apoyo a la retención educativa: Niños y niñas que concluyeron la temporada deportiva y permanecieron en el sistema educativo formal, como requisito para ser parte del Programa.

Nivel	No. de alumnos	
	2018	2019
San Pedro Sula	167	180
Tegucigalpa	73	75
La Ceiba	-	84
Total	240	339



ODS

Metas específicas

Programas / Iniciativas Relacionados



* Priorizado en la Agenda Nacional 2030 de Honduras.

5.5 Asegurar la **participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo** a todos los niveles decisorios de la vida política, económica y pública.

Aportes de la empresa:

- Participación de las mujeres en la empresa, 2018 y 2019:



37% colaboradores son mujeres (contratos temporales y permanentes).



39% cargos gerenciales son mujeres

- Programa de Voluntariado

Participación femenina

2018 49% 2019 47%

- Programa Formando Campeones (Fundación Diunsa)

Niñas beneficiadas

2018 49% 2019* 42%

* Incluye nueva Escuela Sociodeportiva en La Ceiba.



ODS

Metas específicas

Programas / Iniciativas Relacionados



* Priorizado en la Agenda Nacional 2030 de Honduras.

8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la **creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad, la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas** y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

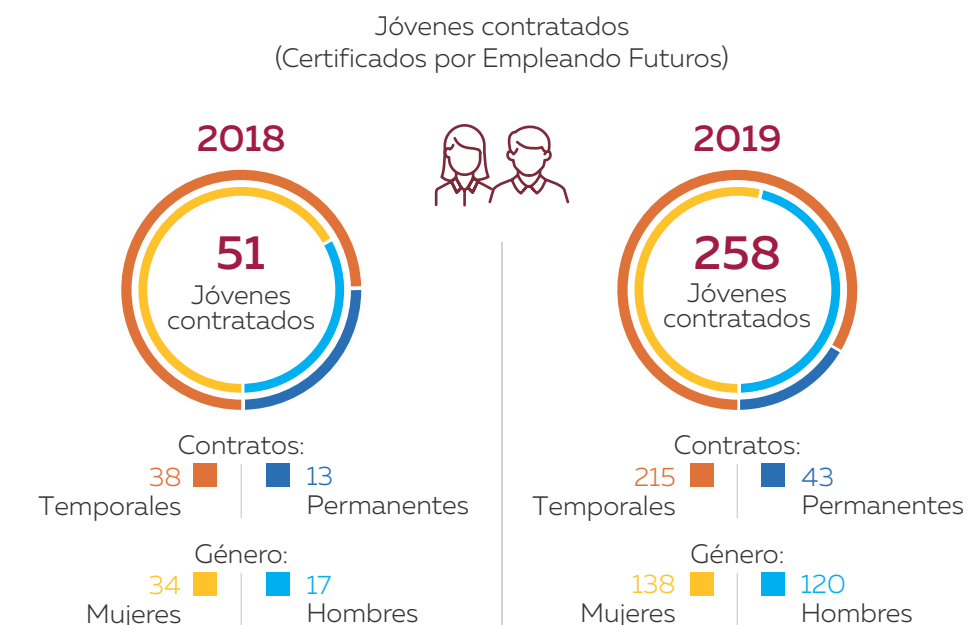
8.5. De aquí a 2030, lograr el **empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.**

8.6. De aquí a 2030, **reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.**

8.7. **Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores**, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Aportes de la empresa:

- Programa de Inclusión laboral de jóvenes (alianza con Proyecto Empleando Futuros/USAID):



Y desde la innovación la empresa puede hallar nuevos mercados, nuevos negocios, así como estrategias de colaboración e impacto social.



ODS

Metas específicas

Programas / Iniciativas Relacionados



10.2. De aquí a 2030, **potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas**, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

- Programa "Formando Campeones" de Fundación Diunsa



- Programa Espacio para Crecer



- Programa Lilly, para el emprendimiento



para el Diplomado en Formación Profesional para Mypes (Centro de Desarrollo Empresarial)



Apoyo con dotación de materiales y equipo para el emprendimiento (Alianza entre Fundación Diunsa y Proyecto Génesis- Funadeh/Usaid)



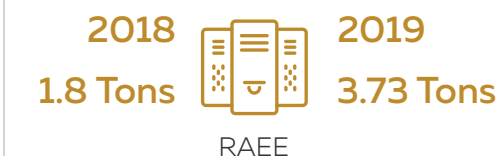
* Priorizado en la Agenda Nacional 2030 de Honduras.

12.5. De aquí a 2030, **reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.**

- Programa de gestión del reciclaje



- Ecolecta RAEE





ODS

Metas específicas

Programas / Iniciativas Relacionados

13 MEDIDAS SOBRE EL CLIMA



13.2 **Incorporar medidas relativas al cambio climático** en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar **la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.**

■ **Participación en foros multisectoriales:**

■ **Alianza para la Seguridad Hídrica de San Pedro Sula:** En febrero de 2018, Diunsa oficializó su ingreso a esta alianza que busca desarrollar y fomentar capacidades en los representantes de empresa, en temas relacionados al riesgo hídrico desde el punto de vista de consumo del recurso, gestión de programas de reducción de consumo y programas de inversión en la protección del recurso agua.

■ **Inversión verde, 2019:**



L. 2,173,282.84

(Iluminación LED)

17 ASOCIACIONES PARA LOS OBJETIVOS



17.17 **Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces** en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



Alianzas en el período 2018-2019

- **Memorando de Entendimiento con el Proyecto Empleando Futuros / USAID.** (Noviembre 2018)
- **Pacto Global:** Participación como Signatario (Octubre 2019).

Fundación Diunsa:

- **Convenio de Cooperación con la Municipalidad de La Ceiba,** para el desarrollo del Programa "Formando Campeones". (Enero 2019).
- **Convenio de Cooperación con la Fundación Nacional para el Desarrollo de Honduras, Funadeh – Génesis/USAID,** para el desarrollo del Programa "Formando Campeones" y para impulsar el emprendimiento juvenil a través del Programa Lilly (Febrero 2019).
- **Memorando de Entendimiento con el Proyecto Asegurando la Educación/USAID** para el desarrollo del Programa "Formando Campeones". (Febrero 2019).



*Transformándonos
para el futuro*





04

Dimensión Económica

- Valor económico generado | 49
- Clientes mayoristas | 49
- CrediDiunsa | 50
- Transformación digital: Diunsa.hn | 51
- Ahorro Más | 52
- Distribución de generación de utilidades por región | 53
- Valor Distribuido en sueldos y salarios | 53
- Contribución a la dinámica de la economía nacional | 54
- Educación al consumidor | 55
- Gestión Tributaria | 56

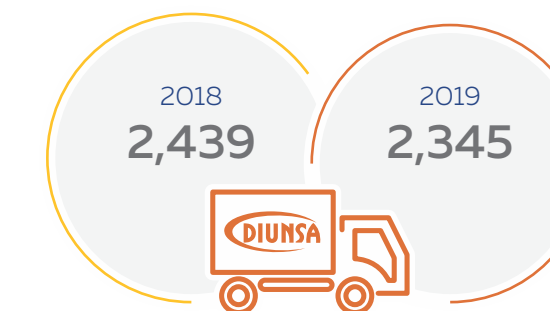
Dimensión Económica

Diunsa cuenta con operaciones significativas, a través del retail en tres ciudades: San Pedro Sula (tiendas San Fernando y Pedregal) Tegucigalpa (tiendas Miraflores, Metromall y Próceres) y La Ceiba (tienda Toronjal) además de su Centro de Distribución ubicado en San Pedro Sula.

Además, Diunsa atiende el mercado nacional a través de su red de clientes mayoristas ubicados en todo el país.

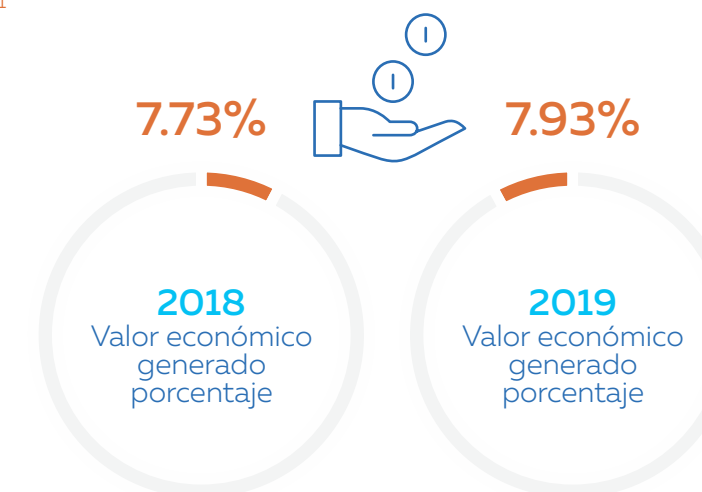
En 2019, impulsando su transformación digital, la empresa llevó a cabo el relanzamiento de su canal de comercio electrónico Diunsa.hn, que pronto se convertiría en referente en Honduras, con su promesa "lo mejor para comprar en un click".

Clientes mayoristas



Valor económico generado

GRI | 201-1



* Utilidades sobre las ventas.



CrediDiunsa

GRI | 203-2

En el período 2018-2019, CrediDiunsa se consolidó como el medio de pago por cuotas, fácil y rápido.

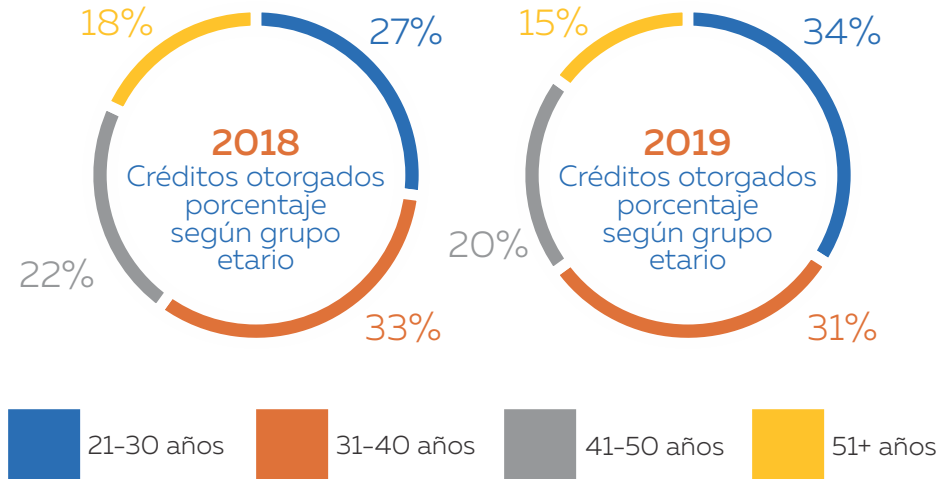
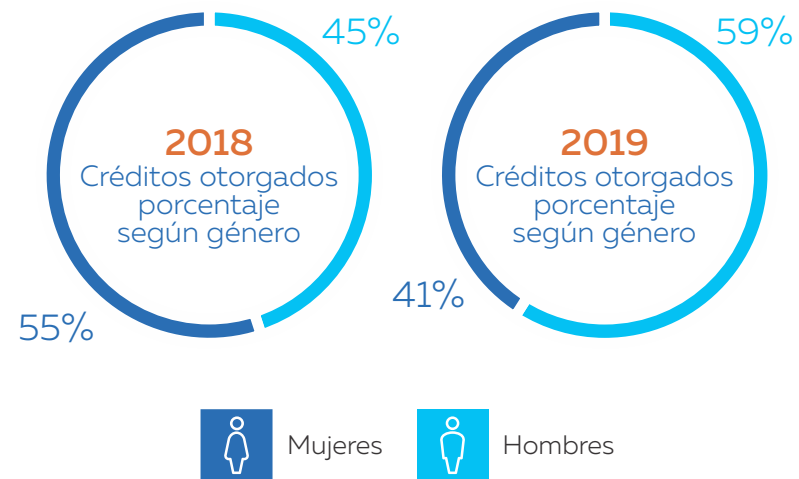
Es importante destacar que a través de CrediDiunsa, la empresa ha apoyado la inclusión financiera de personas se han tenido acceso por primera vez a un crédito. Así, para el 12% de los clientes de CrediDiunsa (en 2018) y el 19% (en 2019) ésta ha sido su primera referencia crediticia.

El monto promedio de créditos aprobados en el período que abarca la memoria fue de L 25,500. Destaca el crecimiento del número de créditos otorgados a la población entre 21 y 30 años, que en 2018 fue de 27% y en 2019 de 34%.



Créditos otorgados

Distribución de clientes por edad



Transformación digital: Diunsa.hn

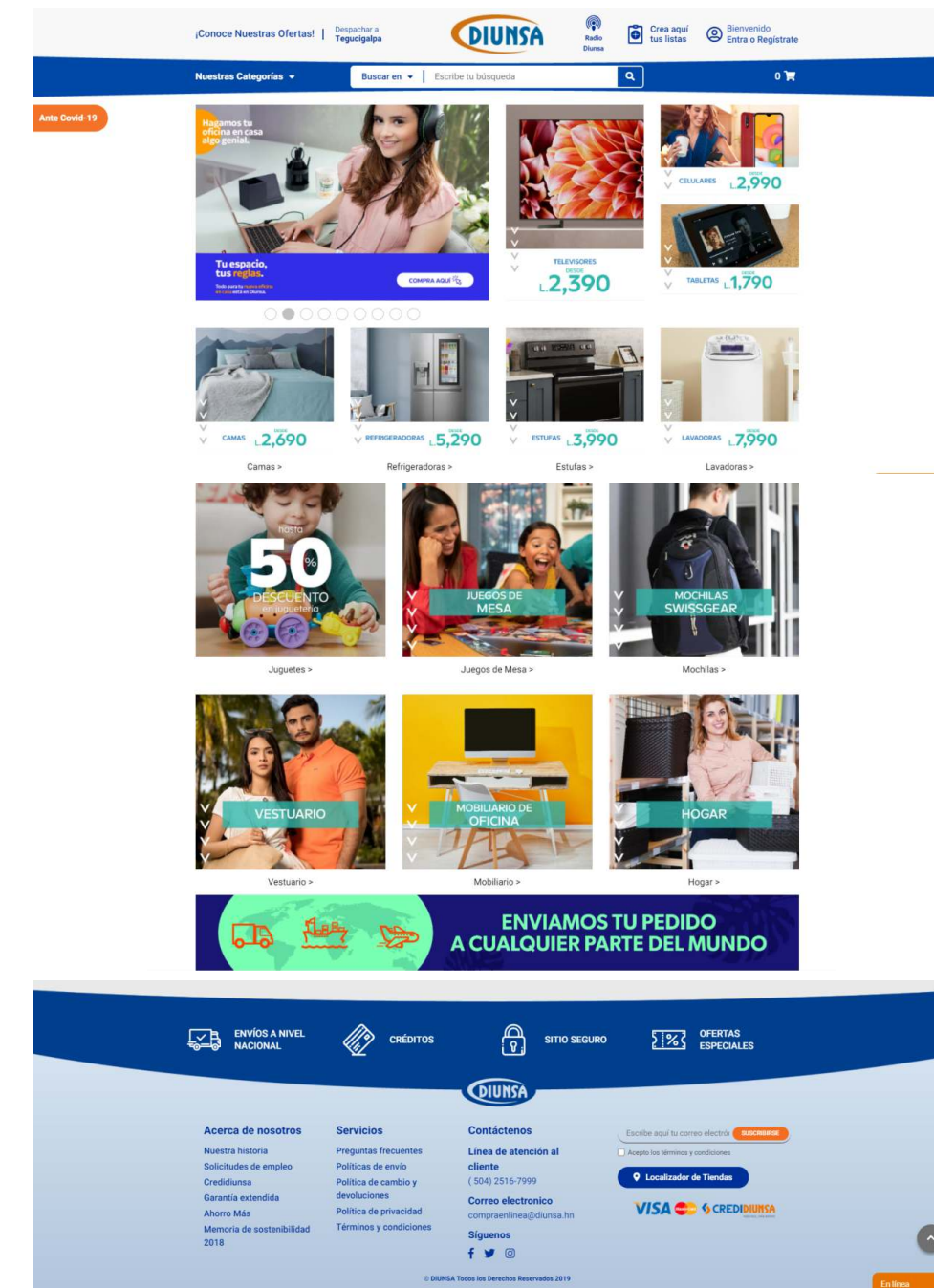
El nuevo sitio Diunsa.hn permite a la empresa ofrecer a sus clientes los productos de todas sus categorías, para ser entregados en la puerta de su casa en todo el territorio nacional, en el extranjero o recogerlos en las tiendas (pick up).

El catálogo de productos de Diunsa.hn dispone de 15,000 productos, con un pago seguro a través de tarjeta de crédito y débito, depósito o transferencia bancaria.

La propuesta de Diunsa.hn es completa y representa una evolución positiva para Diunsa, en su búsqueda permanente de satisfacer a sus clientes del mundo actual que hoy están conectados y que gustan hacer compras en línea.

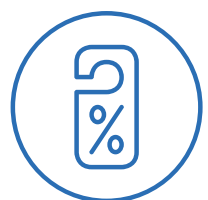
Diunsa.hn está disponible en apps oficiales de Diunsa y en Play Store, para dispositivos Android.

A través de Diunsa.hn se ha entregado artículos en 17 departamentos del país (exceptuando al departamento de Gracias a Dios). A nivel internacional, en 2019 se entregaron productos en México, Colombia, España, Estados Unidos y Costa Rica.



Ahorro Más

Este programa consiste en otorgar beneficios a nuestros clientes (descuentos, promociones y ofertas exclusivas, preventas y rifas). En el período 2018-2019 este programa representó un total de L 5.7MM en descuentos.



Descuentos
L 5.7 MM
2018 -2019



La nueva AhorroMás

más que una membresía,
un mundo de **BENEFICIOS**

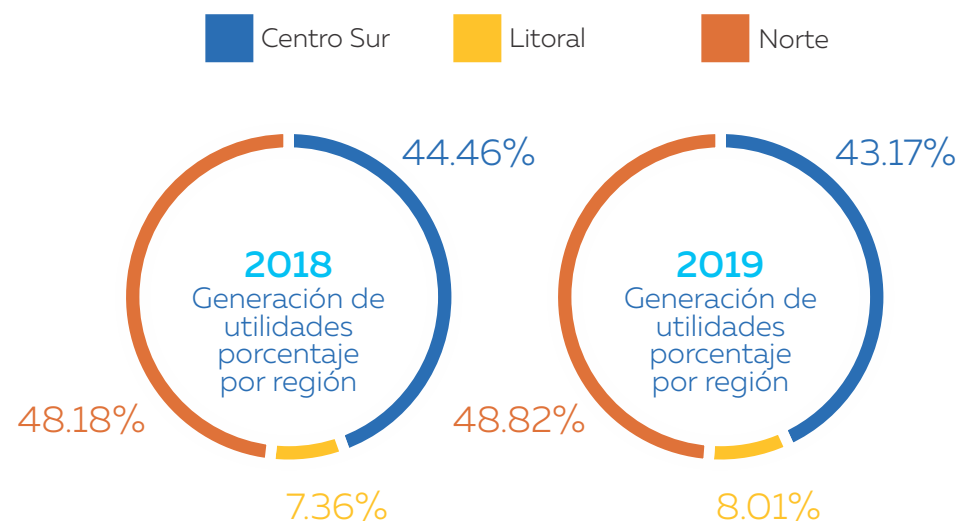
Aprovecha a renovarla
y si aún no la tienes, ¡**ADQUIÉRELA YA!**

20% DESCUENTO	15% DESCUENTO	%	L500				
EN LA PRIMERA COMPRA	PERMANENTE EN TODAS TUS COMPRAS	PROMOCIONES Y OFERTAS ESPECIALES	BONO DE CUMPLEAÑOS	EVENTOS ESPECIALES	PREVENTAS EXCLUSIVAS	RIFAS Y DINÁMICAS ESPECIALES	DESCUENTOS EN COMERCIOS AFILIADOS

Descuento del 20% en la primera compra aplica en toda la tienda y sobre precio normal al adquirir o renovar la membresía. Descuento permanente del 15% aplica sobre precio normal, no acumulable sobre otros descuentos. Precios con descuentos exclusivos únicamente para miembros de la tarjeta Ahorro Más. Bono cumpleaños de L. 500.00, redimible en la tienda durante el mes del cumpleaños del miembro por compras mayores o iguales a L. 3.000.00 (bono aplica sobre precios de oferta, no aplica sobre otros a promociones). Rifas y dinámicas especiales son permanente para afiliados durante todos los meses del año y según la temporada. Costo de la tarjeta L. 300.00. No aplican clientes menores de edad. Restricciones aplican.

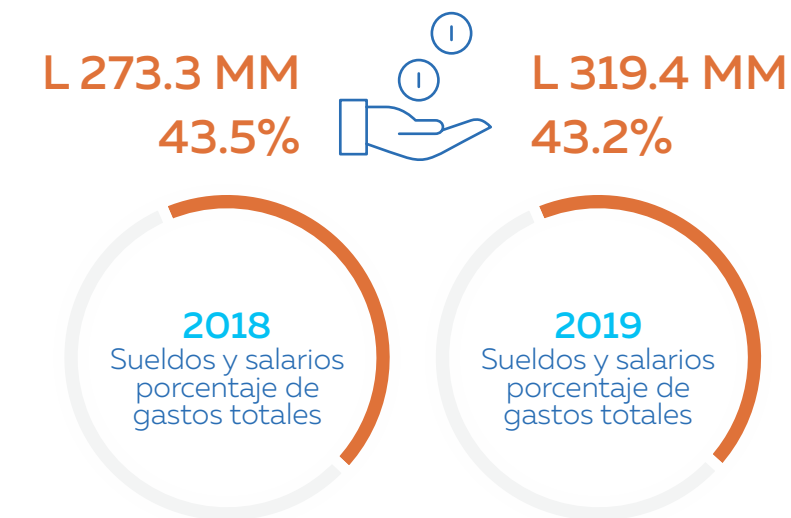
DIUNSA
Lo mejor para comprar

Distribución de generación de utilidades por región



* Porcentaje de contribución neta.

Valor Distribuido en sueldos y salarios



El aumento en el monto de sueldos y salarios corresponde a la incorporación de personal al proyecto CrediDiunsa y Diunsa.hn así como por el incremento en comisiones por ventas.

Beneficios a colaboradores

GRI | 201-1



* Incluye beneficios legales y adicionales

Contribución a la dinámica de la economía nacional

Diunsa contribuye a la dinámica de la economía nacional a través de su cadena de valor, tanto con proveedores locales, como con sus clientes mayoristas ubicados en todo el país.

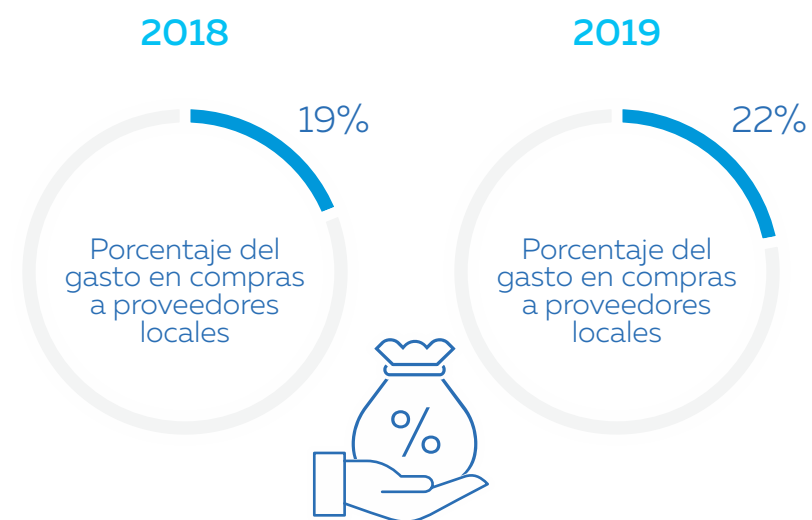
Proveedores



El incremento del número de proveedores está relacionado con la dinámica de la empresa y la creación de nuevas líneas de productos y servicios, así como el crecimiento de las instalaciones.

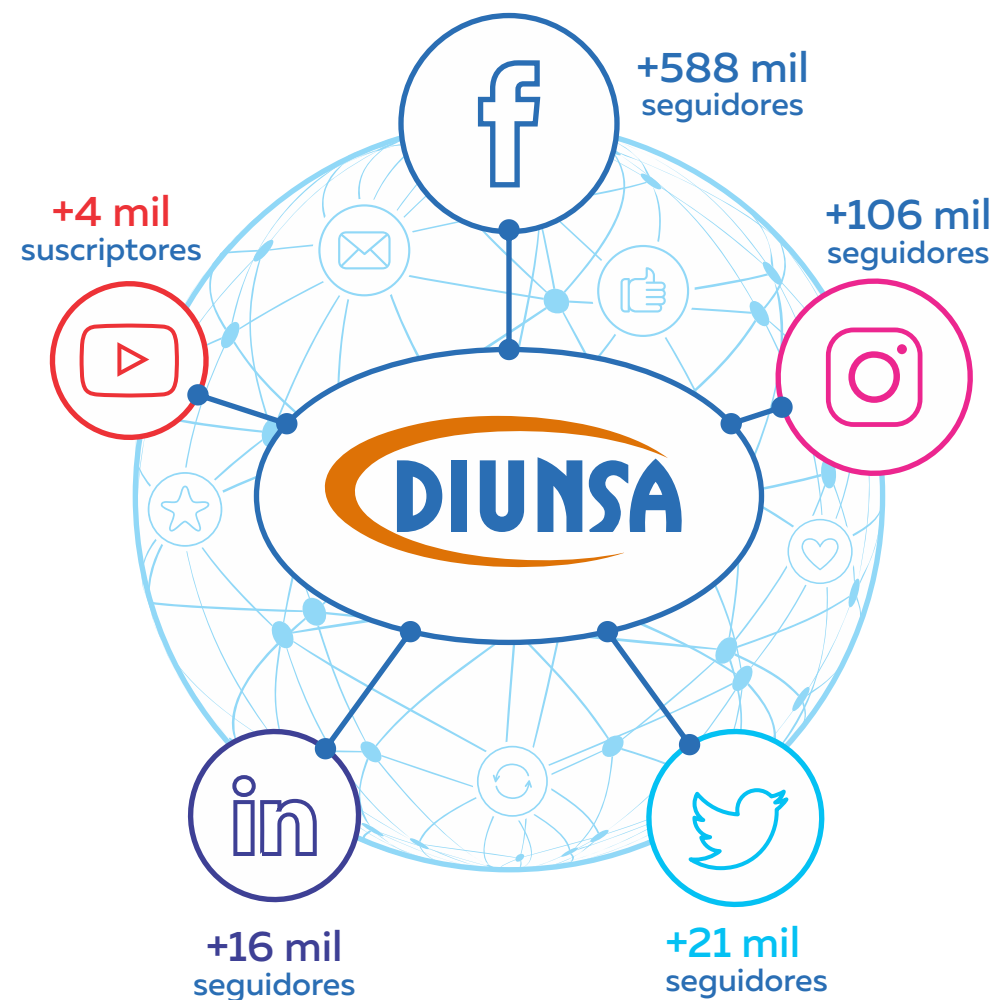
Porcentaje de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas

GRI | 204-1



Educación al consumidor

La participación de Diunsa en la comunidad digital en Honduras está respaldado por los siguientes datos:



A través de las redes sociales propias y en alianza con las marcas que distribuye, Diunsa desarrolla campañas de educación al consumidor sobre el uso adecuado y seguro de los productos que comercializa. Además, provee información sobre las características eco-amigables de sus productos, con la finalidad de sensibilizar y concienciar al consumidor sobre su propia responsabilidad en el adecuado uso de los recursos y la disposición de residuos sólidos.

Además, en las fechas conmemorativas de temas relacionados con el medio ambiente (Día de la Tierra, Día del Árbol y del Consumo Responsable, entre otros) la empresa desarrolla activaciones con la finalidad de educar a la población sobre estos temas.

Gestión Tributaria

GRI | Tax 207-1, 207-2, 207-3

Objetivo de la estrategia corporativa tributaria

La estrategia corporativa de impuestos tiene el enfoque de asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable a la gestión de negocios de Diunsa, vinculando las mejores prácticas en materia tributaria con las estrategias corporativas de sostenibilidad, mediante la prevención de riesgos tributarios e impactos económicos negativos en los procesos operativos y ejecutivos de la empresa.

Ámbito de aplicación

Diunsa se somete al imperio de la ley para el cumplimiento de todas las normas tributarias aplicables a la gestión de negocios como Obligado Tributario bajo la categorización de Gran Contribuyente, a través del cumplimiento de las obligaciones formales y pago de impuestos ante el Servicio de Administración de Rentas (SAR) y la Administración Aduanera de Honduras.

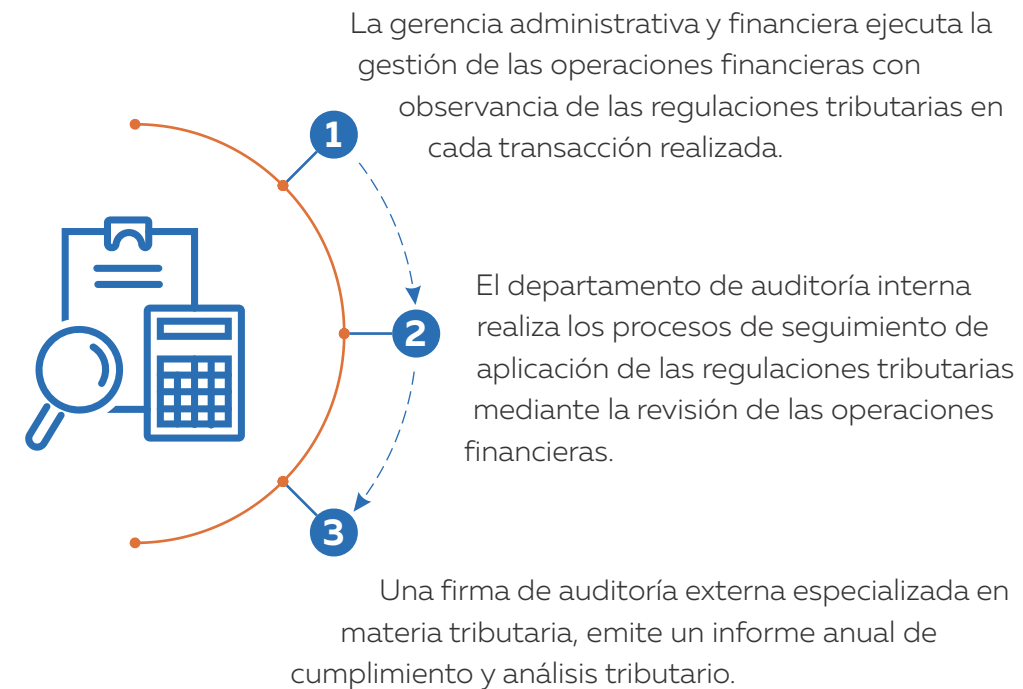
Así como el cumplimiento de las tasas y contribuciones en las municipalidades y entidades estatales.

Órgano Regulador Corporativo

Se define como órgano regulador corporativo al Consejo de Administración, que tiene la capacidad de representación judicial y extrajudicial de Diunsa mediante su presidente, quien tiene la función de aprobar y establecer los mecanismos de control de la estrategia corporativa tributaria, así como aprobar las

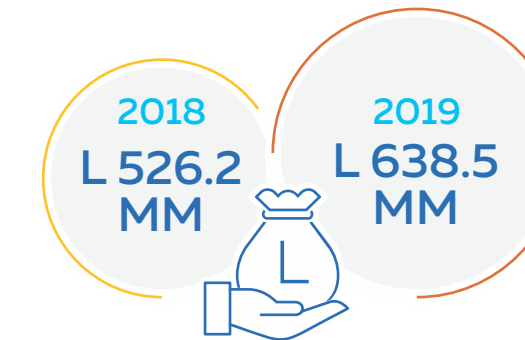
operaciones y gestiones corporativas que por la magnitud de su cuantía particular y naturaleza, presenten materialidad para los efectos de cumplimiento tributario.

Revisión y Control



Impuestos generados

Impuestos Directos:



* De 2018 a 2019 Diunsa reporta un incremento del 21% del monto correspondiente al pago de impuestos directos. Esto se justifica por el incremento en el volumen de negocios.



Compromiso

Diunsa renueva su compromiso con la revisión y adaptación de sus políticas y procedimientos de compras, así como los relacionados con servicio al cliente, especialmente en el contexto digital.

Asimismo, se compromete a profundizar en la transformación digital, como aliada para lograr un mayor acceso de la población a sus productos y servicios.

Impuestos Indirectos:



* De 2018 a 2019 Diunsa reporta un incremento del 12.6% del monto correspondiente al pago de impuestos indirectos. Lo anterior, debido al crecimiento de la cadena de proveeduría, así como de las compensaciones a colaboradores.

La empresa se compromete a seguir impulsado la educación para el consumo responsable, como parte fundamental del desarrollo sostenible. Con ese fin, deberá generar novedosas estrategias de mercadeo y comunicación que atiendan los intereses y necesidades de sus públicos.



05

Dimensión Ambiental

- Eficiencia energética | 59
- Consumo de agua | 60
- Inversión verde | 60
- Gestión de residuos sólidos | 61
- Voluntariado | 61
- Emisiones atmosféricas directas | 62
- Participación en la Alianza para la Seguridad Hídrica de San Pedro Sula | 63
- Comisiones de Higiene y Seguridad | 63
- Promoción del consumo responsable | 64

Dimensión Ambiental

Pacto Global | Principios 7 y 8

En el período 2018-2019, Diunsa dio continuidad a las iniciativas encaminadas a lograr una mayor eficiencia energética, así como el uso racional del agua y la adecuada disposición final de residuos sólidos en su operación, especialmente de cartón y plástico de baja densidad.

Eficiencia energética

GRI | 302-4, 302-6

Es importante mencionar que entre 2018 y 2019 la sede principal de Diunsa, ubicada en San Pedro Sula, ha sufrido modificaciones: ampliación del área de oficinas del segundo piso, para albergar un mayor número de colaboradores en el área de Centro de Llamadas (Call Center) de Desarrollo Tecnológico y una nueva sala de capacitaciones para Recursos Humanos.

Para el adecuado funcionamiento de las áreas mencionadas, la empresa instaló dos aparatos de aire acondicionado de 20 toneladas. Asimismo, en 2019 se remodeló el área de oficinas del tercer nivel de la misma sede, incrementando el número de estaciones de trabajo, salas de reuniones y, en consecuencia, el número de luminarias.

Lo anterior, generó un incremento en el consumo de energía eléctrica; sin embargo, el indicador de intensidad energética bajó, ya que en 2016-2017 era de 0.0038 KWH/L; en 2018 fue de 0.0035 KWH/L y en 2019 de 0.0033 KWH/L.¹

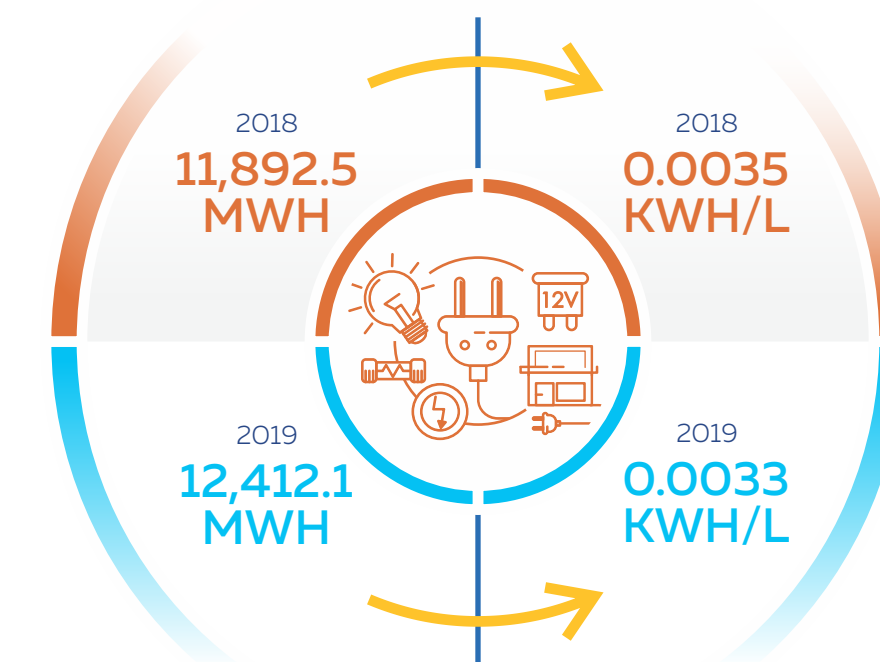
Aún y cuando el consumo de energía se incrementó de 2018 a 2019, es importante destacar la reducción de la intensidad energética, que se justifica por el crecimiento de las ventas, en relación al consumo de energía, así como por la inversión realizada en la implementación de sistemas de iluminación más eficientes.

Consumo de Energía Eléctrica

GRI | 302-1

Intensidad energética

GRI | 302-3



* No incluye el consumo de energía eléctrica producida por generadores propios.

¹ Como denominador se utilizó el volumen de ventas anual en Lempiras. Se considera sólo la energía eléctrica de la red. Solamente abarca el consumo eléctrico dentro de la organización.

Consumo de agua

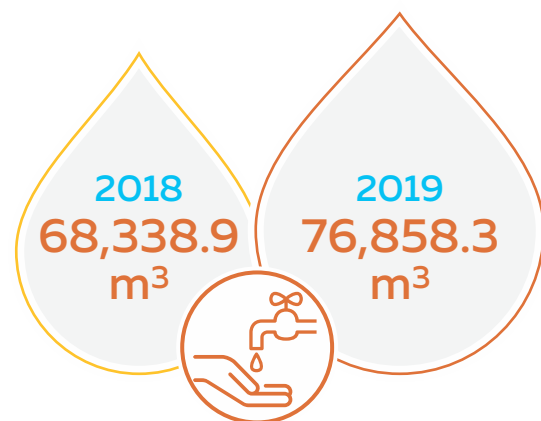
GRI | 303-1, 303-2, 303-3

El uso del agua que hace Diunsa en su operación es de carácter doméstico, pues sus procesos no requieren del uso intensivo de este recurso. El agua utilizada por la empresa proviene de las redes municipales.

En 2018, el consumo fue de 68,338.90 m³ de agua y en 2019 fue de 76,858.28 m³, pudiendo estar relacionado el incremento del consumo con el de una mayor presencia de colaboradores en las sedes, así como por una mayor afluencia de clientes de 2018 a 2019.

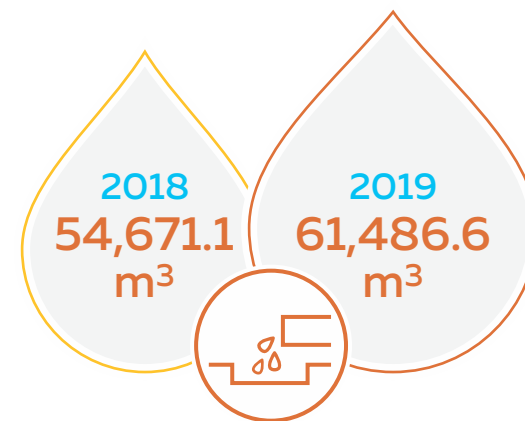
Consumo de agua

GRI | 303-1



Vertimiento de aguas residuales

GRI | 306-1



Inversión verde



2019
L 2,173,282.84

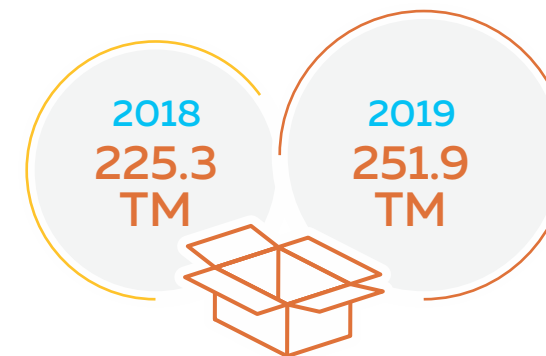
Incluye pago de servicios de construcción, instalación de lámparas LED y sistemas de iluminación en diferentes ubicaciones.

Gestión de residuos sólidos

Programa de gestión del reciclaje

GRI | 301-3

Cartón



Plástico de baja densidad



Voluntariado

Actividades a favor del medio ambiente.



Total: 683 horas

Emisiones atmosféricas directas

Gases de Efecto Invernadero (GEI)

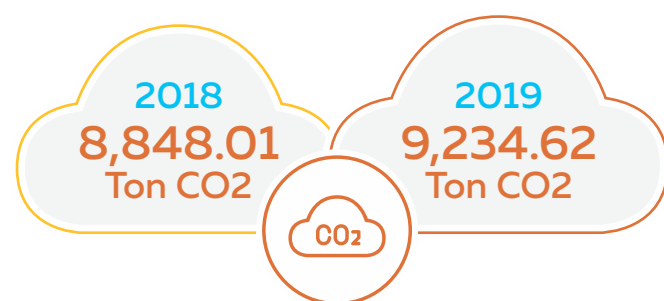
GRI | 305-1

En Diunsa, el consumo de energía eléctrica es la principal fuente directa de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

El tipo de GEI es dióxido de carbono (CO₂) dado que aproximadamente el 40% de la energía eléctrica generada en Honduras es térmica.

Tipo de gas: CO₂
(Por consumo de energía eléctrica)

GRI | 305-1

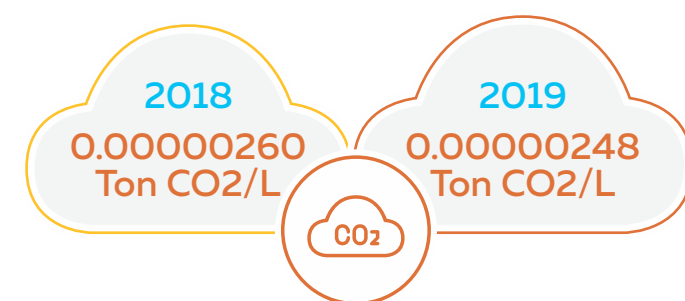


* Factor de conversión: 7.44 X 10⁻⁴ Ton CO₂/KWh
(fuente: AVERT, U.S.).



Intensidad de las emisiones de GEI

GRI | 305-4

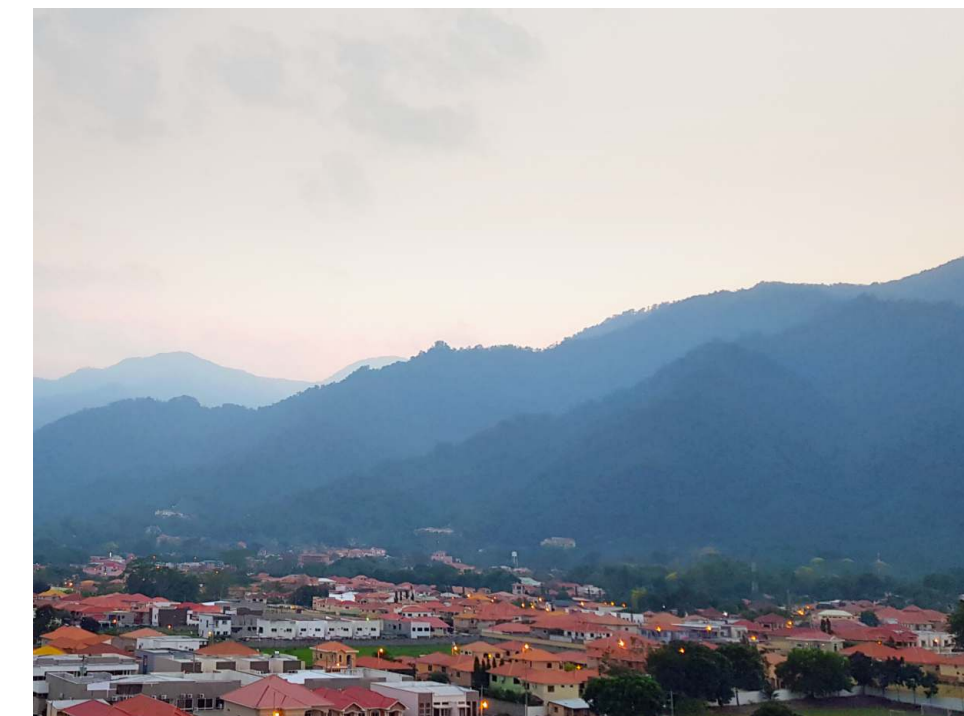


* Para el cálculo se utilizó como denominador el volumen de ventas totales en lempiras. Sólo se consideran las emisiones directas (Alcance 1). Sólo se incluye CO₂.

Participación en la Alianza para la Seguridad Hídrica de San Pedro Sula

En febrero de 2018, Diunsa oficializó su ingreso a esta alianza que busca desarrollar y fomentar capacidades en los representantes de empresa, en temas relacionados al riesgo hídrico desde el punto de vista de consumo del recurso, gestión de programas de reducción del consumo y programas de inversión en la protección del recurso agua.

La participación de Diunsa en esta alianza ha consistido en el apoyo técnico en la estructuración de proyectos a ejecutar próximamente.



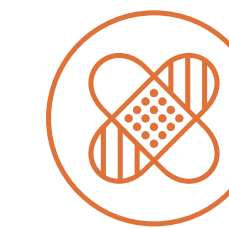
Comisiones de Higiene y Seguridad

GRI | 403-1, 403-2

Diunsa cuenta con Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad en las tres ciudades en las que cuenta con operaciones directas. De acuerdo a Ley, en ellas participan representantes de todas las áreas de la empresa.

Entre sus responsabilidades está desarrollar un plan de acción de mejora continua, con enfoque preventivo, y velar por el desarrollo de éste.

Es importante mencionar que en el 2018 no se reportaron lesiones ni enfermedades profesionales. En 2019 se registró tres incidentes relacionados con actividades de almacenamiento, en el área de trastienda, que ocasionaron lesiones leves, que requirieron reposo no mayor de siete días, de acuerdo con registros del Departamento de Recursos Humanos.



Incidentes o enfermedades relacionadas con actividades laborales

2018 0 incidentes y enfermedades

2019 3 incidentes que ocasionaron lesiones leves

Promoción del consumo responsable

GRI | 306-2

Diunsa tiene un impacto indirecto en el medio ambiente a través de sus clientes, sobre el uso de los productos que comercializa y que requieren agua y energía eléctrica, así como el impacto ambiental que puede generar la inadecuada disposición de residuos sólidos, especialmente de aquellos que contienen partes que pueden ser recicladas.

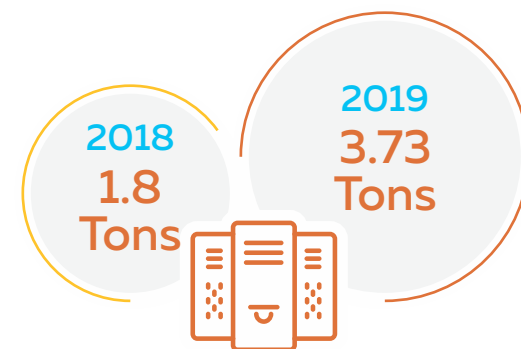
Por ello, la empresa debe incorporar productos eco-amigables en su oferta, así como realizar campañas de sensibilización y concienciación sobre el consumo responsable, en coordinación con sus aliados comerciales.

En el período 2018-2019, la empresa ha enfocado sus esfuerzos en la adecuada disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Destaca la relación con el Centro de Estudios y Control de Contaminantes (CESCCO) de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, MiAmbiente.

A través de esta relación, se ha llevado a cabo charlas de sensibilización dirigidas al Voluntariado Corporativo, así como actividades de recolección de RAEE en San Pedro Sula y La Ceiba.

Los RAEE que se recolectan a través de esta relación, son tratados por empresas gestoras autorizadas. De acuerdo a datos proporcionados por CESCCO, en 2018 se logró recolectar 1.8 Tons RAEE, y en 2019 un total de 3.73 Tons RAEE.

Ecolecta RAEE en San Pedro Sula y La Ceiba



Compromiso

Diunsa se compromete a dar continuidad a las iniciativas de eficiencia energética en su operación, así como a fortalecer su participación institucional en alianzas empresariales que busquen proteger los recursos naturales, en las comunidades donde opera.

Además, la empresa seguirá desarrollando acciones de sensibilización y educación al consumidor sobre temas de responsabilidad ambiental.





06

Dimensión Social

- Derechos Humanos | 67
- Prácticas Laborales | 69
- Inclusión laboral de jóvenes | 70
- Equilibrio vida laboral y familiar | 71
- Empleo | 72
- Capacitación y desarrollo | 74
- Beneficios para colaboradores y sus familias | 75
- Participación activa y desarrollo de la comunidad | 79
- Voluntariado Corporativo | 81
- Fundación Diunsa | 82

Derechos Humanos

Pacto Global | Principios 1 y 2; **GRI** | 412-2, 412-3

En el período 2018-2019, Diunsa dio pasos importantes en el fortalecimiento de una cultura basada en el respeto a los Derechos Humanos (DDHH) especialmente en la sensibilización y capacitación de posiciones claves dentro de la organización.

Destacan las siguientes acciones:

Participación en la Mesa de Empresa y Derechos Humanos, Fundahrse

En el período de julio a septiembre de 2019, Diunsa participó en la Mesa de Empresa y Derechos Humanos, de Fundahrse, que tuvo por objetivo facilitar herramientas para la identificación de riesgos empresariales (reales y potenciales) a los derechos humanos, así como abordar esta amplia temática desde la óptica empresarial, para el trabajo en el fortalecimiento de una cultura basada en el cumplimiento, el respeto y la protección a los derechos humanos.

Las gerencias de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Empresarial, Tania Hernández y Elisa Pineda, respectivamente, participaron en esta instancia de aprendizaje y diálogo, en la que pudieron conocer con profundidad el marco legal aplicable y la adquisición de conocimientos para la gestión empresarial.

Laboratorio de Empresas y Derechos Humanos

A través de Fundahrse, las organizaciones Hivos y AED Costa Rica invitaron a Diunsa a participar en el Laboratorio de Empresas y Derechos Humanos, con el objetivo de co-crear soluciones dirigidas a la humanización del retorno de las personas migrantes y movernos en un esfuerzo regional para acompañar a estas poblaciones a consolidar su progreso más allá de la sobrevivencia.

El evento, en el que participó la jefatura de RSE de Diunsa, Gladys Alejandra Ramírez, se realizó el 20 y 21 de noviembre en San José, Costa Rica.



Participación en el Programa IncluirSE

El Programa IncluirSE es una iniciativa dirigida al sector empresarial y nace como resultado del acuerdo entre USAID/Proyecto Unidos por la Justicia y Fundahrse para desarrollar el Proyecto "Mejorar el Respeto a los Derechos Humanos y Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad en el Sector Empresarial".

El programa está dirigido a las empresas que desean mejorar sus procesos de gestión humana para ser más inclusivas, permitiendo brindar un trabajo digno, en igualdad de derechos y condiciones, aportando a través de oportunidades de empleo, a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Diunsa, a través de un equipo conformado por personal de los departamentos de Recursos Humanos, Responsabilidad Social Empresarial, Higiene y Seguridad participó en la primera edición del programa, que incluyó un diplomado virtual sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, la puesta en marcha de acciones de comunicación para la sensibilización sobre este tema, el desarrollo de una feria de empleo para personas con discapacidad y la realización de charlas de concienciación para el público interno.

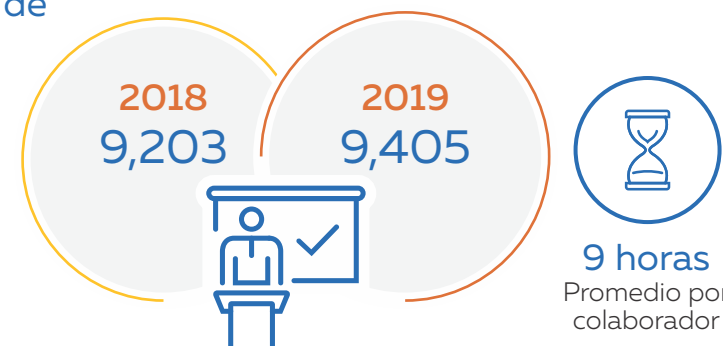
Como parte del diplomado, se desarrolló un diagnóstico sobre la situación de la empresa en relación con las facilidades para la contratación de personas con discapacidad, así como los ajustes razonables a desarrollar para avanzar en la inclusión laboral. Este programa se realizó entre los meses de abril a agosto de 2019.



Programa de Formación en Valores

Diunsa continuó desarrollando su Programa de Formación en Valores, con la implementación de estrategias de participación que permitieron lograr los siguientes resultados:

Total horas de formación



Prácticas Laborales

Pacto Global | Principios 4, 5 y 6; GRI | DMA, 404-3

El promedio de edad de los colaboradores es de 30 años. El público interno está conformado de la siguiente manera:

Conformación de público interno según edad			
Cohorte generacional	Período de nacimiento	Rango de edad, años	Composición porcentual
Generación Z (Centennials)	1999 a 2001	18 a 20	0.75%
Generación Y (Millennials)	1998 a 1988	21 a 31	50.00%
Generación X	1967 a 1987	32 a 52	45.00%
Baby Boomers	1946 a 1966	53 a 73	4.00%
Generación Silenciosa	Anterior a 1945	> de 73	0.25%

* Colaboradores permanentes a diciembre de 2019.



La mezcla generacional es una de las características relevantes del público interno de Diunsa. En él se observa una mayor participación de la Generación Y (Millennials) y la Generación X. Es importante destacar la presencia, aunque incipiente, de la Generación Z (Centennials) cuya principal característica es la adaptabilidad al mundo digital, marcada por las circunstancias en las que surge, de la expansión del uso de Internet.

Por una parte, la apertura hacia la Generación Z, a través del programa de inclusión laboral de jóvenes, representa una valiosa oportunidad para impulsar la transformación digital de la empresa; por otra, trae consigo el desafío de desarrollar programas e iniciativas que respondan a sus intereses y expectativas.

Para Diunsa el reto es crear un ambiente laboral de respeto a la convivencia multi-generacional, a sus rasgos y características, para obtener la combinación adecuada entre la madurez y la experiencia, con el dinamismo y las nuevas ideas, en beneficio de la adaptación constante de la empresa al mundo actual.



30 años
es la edad promedio
de los colaboradores
de Diunsa





Inclusión laboral de jóvenes

Diunsa ha seguido impulsando la inclusión laboral de jóvenes, a través de la relación de cooperación con el Proyecto Empleando Futuros, de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID, en Honduras.

El marco de la alianza es el memorando de entendimiento firmado en noviembre de 2018, que da mayor fortaleza a la relación que ya venía dando frutos.

Empleando Futuros tiene como objetivo principal brindar oportunidades de desarrollo a jóvenes hondureños, para incorporarse al mercado laboral.

El memorando tiene una duración de tres años, en los que Diunsa apoyará a jóvenes beneficiarios de Empleando Futuros a desarrollar su práctica profesional, asignándolos en diferentes áreas según su formación; asimismo, la empresa analizará constantemente su demanda laboral para la generación de oportunidades para jóvenes, entre otras actividades en conjunto, como los talleres de análisis ocupacional, con el propósito de generar los perfiles, competencias e insumos para los diseños curriculares.



Equilibrio vida laboral y familiar

GRI | 401-2



Flexibilidad de tiempo

Cupones de tiempo libre virtuales, nueva modalidad, ahora los colaboradores podrán gozar de sus seis medios tiempos libres, sin problemas de extravío, daños u olvidos del cupón físicamente, están a la disposición de todos.



Voluntariado Corporativo

Desarrollo de actividades diversas en voluntariado corporativo dentro del horario laboral.



Salud mental

Talleres y charlas informativas sobre manejo de crisis, afrontamiento de diversas enfermedades, apoyo emocional y empatía.



Salud física

Descuentos aplicados en gimnasios e involucramiento de colaboradores en actividades deportivas.



Diunsa familiar

Involucramiento de familiares de los colaboradores en diversas actividades recreativas realizadas durante el año (celebraciones especiales, atención médica y actividades de apoyo a la salud en diversos momentos del año).



Calidad laboral

Beneficios establecidos por nivel, procurando bienestar físico y mental, promoviendo un equilibrio entre vida personal y trabajo. Creando entornos motivantes y que estén disponibles para cada colaborador.

Empleo

GRI | 401-1, 404-3

Empleos directos generados por año (temporales y permanentes)

Total colaboradores
2018

1,240

211 temporales
1,029 permanentesTotal colaboradores
2019

1,348

276
1,072

100%

Todos los colaboradores de Diunsa reciben una evaluación regular del desempeño y desarrollo profesional.

Índice de rotación

GRI | 401-1



27%

Índice de Rotación promedio en el periodo 2019



Uno de los principales motivos de rotación de colaboradores es el cambio de residencia por intención de emigrar (13%) seguido por bajas en el período de prueba (9%). En una menor proporción encontramos bajo rendimiento, reestructuración, motivos familiares, estudios, entre otros.

Rotación por grupo etario

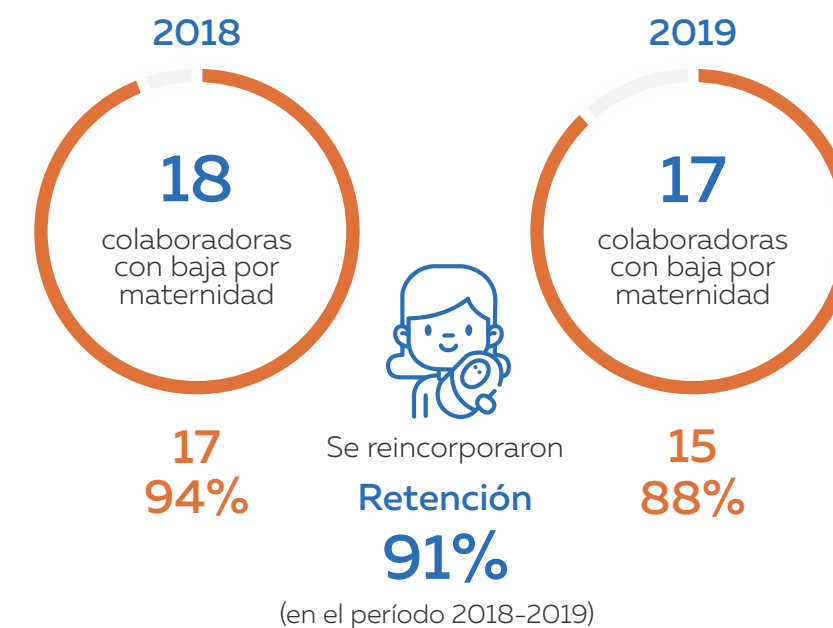
	Bajas	Activos	Rotación
■ Generación Z (Centennials)	1	8	13%
■ Generación Y (Millennials)	169	533	32%
■ Generación X	108	483	22%
■ Baby Boomers	5	45	11%
■ Generación Silenciosa		3	0%

Por región	Rotación
La Ceiba	29%
San Pedro Sula	24%
Tegucigalpa	30%

Por sexo	Rotación
Mujeres	32%
Hombres	23%

Reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad

GRI | 401-3



Los beneficios para colaboradores, que se extienden a sus hijos (bono por nacimiento de hijos, atención médica en las Clínicas Diunsa y programa de becas para hijos de colaboradores) contribuyen a la retención tras la baja por maternidad. Por otra parte, la empresa cuenta con flexibilidad para adaptar el período de lactancia materna de acuerdo a las necesidades de las colaboradoras, así como la posibilidad de utilizar los cupones de tiempo libre, para atender a sus familias.



50%

de nuestros colaboradores son menores de 30 años



Capacitación y desarrollo

GRI | 404-1, 412-2

De 2018 a 2019 se registró un importante incremento del número de horas de capacitación a colaboradores (cercano al 100%) ello obedece al fortalecimiento del equipo de capacitación de la empresa, que permitió un mayor seguimiento y control en la capacitación de colaboradores, especialmente en los procesos de entrenamiento de los nuevos ingresos (programas de inducción y entrenamiento técnico de nuevos colaboradores).

Por otra parte, destaca el desarrollo de la Universidad Virtual Diunsa (UVD) plataforma electrónica que permite superar los obstáculos de tiempo y espacio, pues los colaboradores pueden desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje a su propio ritmo y de acuerdo a la asignación específica de cursos planificada desde el Departamento de Recursos Humanos.

Total horas de Capacitación



Promedio horas de capacitación por colaborador, según sexo

Área temática	2018			2019		
	F	M	Total	F	M	Total
Conocimiento de productos	1.39	0.93	1.16	2.09	3.29	2.69
Formación humana y profesional	12.67	9.65	11.16	21.07	18.73	19.90
Formación técnica especializada	18.49	11.41	14.95	29.95	16.90	23.42
Políticas y procedimientos	1.38	0.69	1.03	3.48	12.04	7.76
Total	34.00	23.00	28.00	57.00	51.00	54.00

Beneficios para colaboradores y sus familias

Clínicas Diunsa

Diunsa cuenta con clínicas médicas para sus colaboradores y familiares inmediatos (cónyuge y descendientes) para atención médica gratuita de enfermedades del primer nivel (consultas médicas que no requieran hospitalización) en San Pedro Sula y Tegucigalpa.

Las clínicas están adscritas al Sistema Médico Empresa, del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). En La Ceiba, a partir del segundo semestre de 2019 la empresa cuenta con el servicio de atención médica de la empresa PORSALUD.

	Número de atenciones	
	2018	2019
San Pedro Sula	4,796	4,632
Tegucigalpa	2,082	2,138
Total	6,878	6,770
13,648 Atenciones en el periodo 2018-2019		

Es importante destacar que, en 2019, la Clínica Médica Diunsa de San Pedro Sula fue reconocida como "La mejor clínica en promoción de la salud y prevención de la enfermedad" por el Instituto Hondureño de Seguridad Social - Sistema Médico Empresa.

En el período 2016-2017, las Clínicas Diunsa sumaron un total de 5,673 atenciones médicas. En el período 2018-2019 fueron 13,648 consultas, lo que significa un crecimiento de más del 100% de atenciones a colaboradores y sus familias.



El crecimiento en las atenciones de las Clínicas Médicas Diunsa obedece a las siguientes acciones:

- Incremento de ferias de la salud, para colaboradores y sus familias.
- Aumento en las atenciones a familiares de colaboradores (cónyuges e hijos).
- Evaluaciones de colaboradores permanentes y temporales, como parte del procedimiento de contratación.
- Atención a jóvenes del Proyecto Empleando Futuros.

Las enfermedades más recurrentes tratadas en las Clínicas Diunsa fueron las siguientes: faringitis, rinofaringitis, resfriado común y enfermedades gastrointestinales.

Programa de becas

En el año 2018 hubo un total de 75 colaboradores que gozaron del programa de becas estudiantiles, de los cuales 33 fueron hijos de colaboradores en el nivel educativo de primaria, 18 en el nivel educativo de secundaria y 24 en el nivel educativo universitario.

En el año 2019 hubo un total de 76 colaboradores que gozaron del programa de becas estudiantiles, de los cuales 37 fueron hijos de colaboradores en el nivel educativo de primaria, 16 en el nivel educativo de secundaria y 23 en el nivel educativo universitario.

Becas otorgadas		
Nivel educativo	2018	2019
Primaria	33	37
Secundaria	18	16
Universitaria	24	23
Total	75	76



76 Becas educativas

para hijos de nuestros colaboradores en 2019



Plan de beneficios

GRI | 201-3, 401-2

BENEFICIOS ASISTENCIALES	P	T
	1. Seguro de vida	■
2. Seguro gastos médicos mayores	■	■
	para niveles 1 y 2	
3. Seguro gastos médicos por accidentes personales	■	■
4. Orientación médica telefónica	■	■
5. Plan de atención emergencia – ambulancia	■	■
6. Ferias de la salud	■	■
7. Clínica médica Diunsa San Pedro Sula y Tegucigalpa	■	■
8. Servicio de atenciones médicas PORSALUD La Ceiba	■	■
9. Bono por nacimiento de hijos	■	■
10. Ayuda por muerte familiar	■	■
11. Convenio de préstamos RAP	■	■
12. Caja de Ahorro y Préstamos CAYCRESS	■	■
13. Bono de Navidad a colaboradores	■	■
14. Asignación de juguetes para hijos hasta 12 años de edad (Temporada de Navidad)	■	■

P = Colaboradores Permanentes T = Colaboradores Temporales

BENEFICIOS DESARROLLO HUMANO	P	T
	1. Descuento en universidades (UNITEC, CEUTEC, UTH, USAP)	■
2. Becas estudiantiles para hijos de colaboradores	■	■
3. Becas estudiantiles para colaboradores	■	■
4. Permisos de estudio	■	■
5. Plan de carrera CRECE	■	■
6. Premiación del colaborador del mes y año	■	■
7. Cursos en la Universidad Virtual Diunsa	■	■
8. Programa de formación en valores	■	■

BENEFICIOS RECREATIVOS	P	T
	1. Celebración de cumpleaños del mes	■
2. Celebración de fiestas conmemorativas	■	■
3. Noche cultural	■	■
4. Noches deportivas	■	■
5. Cupones de tiempo libre (medio día)	■	■
6. Wifi en área de Cafeterías	■	■

BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS		
	P	T
1. Descuento por compras en tienda Diunsa	■	■
2. Premios por antigüedad laboral	■	■
3. Bono por retiro voluntario	■	■
4. Bono por alcance de resultados (Aplica al 43% de colaboradores en puestos administrativos).	■	■
6. Línea de telefonía móvil (Aplicable al 25% de colaboradores)	■	■
7. Descuentos en comercios y socios comerciales	■	■
8. Acceso a cajeros automáticos en las instalaciones de la empresa.	■	■



Compromiso

Diunsa se compromete a consolidar sus programas orientados al desarrollo de los colaboradores, desde un enfoque de inclusión multi-generacional, así como sus procesos de capacitación y desarrollo, a través de plataformas digitales.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

GRI | 413-1

Presupuesto destinado a Filantropía (donaciones y patrocinios)
Inversión social y sostenibilidad

	Presupuesto	
	2018	2019
■ Filantropía	L 1,854,645 28%	L 2,295,996 33%
■ Inversión Social Sostenible	L 4,684,136 72%	L 4,701,495 67%
Total	L 6,538,781	L 6,997,491



Apoyo a instituciones de salud

En el período 2018-2019, Diunsa ha participado en actividades en beneficio de algunos de los principales centros hospitalarios del país. Destacan los siguientes:

- **Hospital Mario Catarino Rivas:** Como patrocinador de la caminata "Camino con Destino" organizada por la empresa Fruit of The Loom. En cada año del período 2018-2019, la actividad logró recaudar más de dos millones de lempiras, para las acciones de mejora de infraestructura y adquisición de equipo del principal centro hospitalario del norte del país.
- **Hospital San Felipe:** A través del Voluntariado Corporativo y la donación de artículos para las actividades de recaudación de fondos del Comité Pro Ayuda del hospital.
- **Hospital María de Especialidades Pediátricas:** Con el apoyo del Voluntariado Corporativo, donación de artículos para actividades de recaudación de fondos y el patrocinio de algunas actividades.
- **Liga Contra el Cáncer:** La empresa cuenta con más de 20 años de apoyo ininterrumpido a esta institución de salud sin fines de lucro, que atiende a pacientes de todo el país. El apoyo consiste en un donativo anual en efectivo y la aportación de artículos de las tiendas Diunsa para las actividades de recaudación de fondos.
- **Teletón:** Diunsa es patrocinador de la Teletón desde su fundación y participa anualmente en el desarrollo del evento de recaudación, con la finalidad de fortalecer la capacidad de esta organización para la atención de pacientes que requieren tratamiento para su rehabilitación.

Impulsando el emprendimiento

Desde hace 10 años, Diunsa desarrolla programas y actividades orientados a impulsar el emprendimiento. Destacan:

- **Espacio para Crecer:** Programa que consiste en brindar espacios gratuitos en las tiendas Diunsa para expoventas de productos elaborados por micro y pequeñas empresas (mypes) especialmente lideradas por mujeres. Esta iniciativa ha sido galardonada como "Mejor Práctica de RSE en América Latina" 2017 por el Centro Mexicano para la Filantropía, Cemefi.
- **Bazar del Sábado:** Diunsa es parte de las empresas que impulsan la Fundación que da continuidad al proyecto iniciado por la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) como una plataforma para el emprendimiento en Honduras.



Voluntariado Corporativo

GRI | 413-1

Participación de colaboradores en el Programa de Voluntariado



Organizaciones vinculadas al Voluntariado Corporativo

- Glasswing International
- Ecosocial
- Voces Vitales de Honduras
- Programa Amigos para Siempre
- Hospital Nor-occidental Mario Catarino Rivas
- División Municipal Ambiental (DIMA)
- Junior Achievement de Honduras
- Instituto de Conservación Forestal (ICF)
- Hospital María de Especialidades Pediátricas
- Fundación Angelitos, Hospital San Felipe
- Escuela de Educación Especial Emilia D'cuire
- Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, MiAmbiente
- Fundación Amigos de Guarderías Infantiles
- Hogar de Adultos Mayores Hilos de Plata
- Plan International
- Pastoral Penitenciaria
- Bazar del Sábado
- Fundación Diunsa

	Horas de trabajo comunitario			
	2018		2019	
	Voluntarios	Horas	Voluntarios	Horas
San Pedro Sula	105	679	130	806
Tegucigalpa	160	802	166	875
La Ceiba	21	39	65	260
Total	286	1,520	361	1,941

Fundación Diunsa

Fundación Diunsa es una entidad sin fines de lucro, con objetivos diferentes a los de la empresa, pero complementarios, bajo los mismos principios, como un brazo extendido de manera permanente hacia la comunidad, mediante programas respaldados por sólidos valores morales, dirigidos al fortalecimiento de las familias hondureñas en situación de riesgo social.

La Secretaría de Estado en los Despachos del Interior y Población otorgó la personería jurídica 1963-2011, el 21 de julio de 2011. A partir de esa fecha, la Fundación Diunsa desarrolla programas y acciones puntuales enmarcadas en su misión y visión.

Fundación Diunsa es producto de la Responsabilidad Social de DIUNSA y se financia a través de aportaciones directas de esta empresa, así como de campañas y actividades de recaudación de fondos.

Identificación con los ODS

La labor de la Fundación Diunsa está alineada con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU):



Igualdad de Género



Reducción de las desigualdades



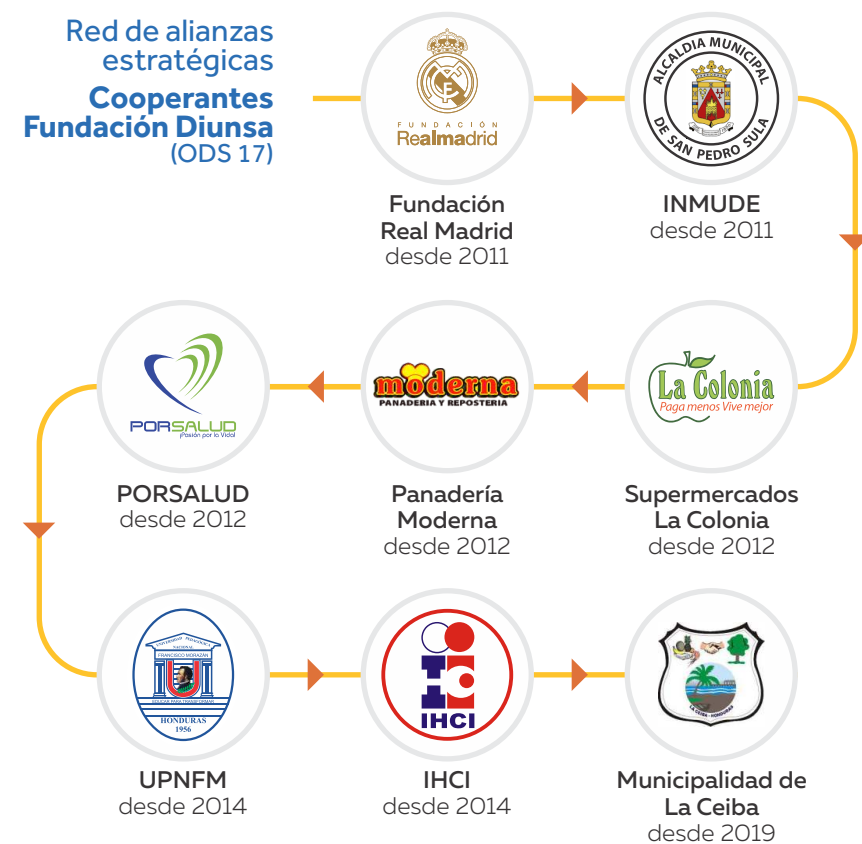
Trabajo decente y crecimiento económico



Alianzas para lograr los objetivos

Alianzas estratégicas

Fundación Diunsa cuenta con una importante red de alianzas estratégicas de cooperación con instituciones nacionales e internacionales, así como con empresas, para el desarrollo de programas e iniciativas que tienen por objetivo contribuir al desarrollo de las familias hondureñas.



Programas



Formando Campeones

Consiste en el desarrollo de escuelas socio-deportivas (ESD) de la Fundación Real Madrid en Honduras, con el objetivo de contribuir con la educación integral de la niñez y la juventud hondureña en situación de vulnerabilidad social, a través de la formación en valores y la práctica deportiva como instrumento para ello, así como la generación de competencias que permitan a los individuos su plena integración a la sociedad, para alcanzar mayores niveles de desarrollo.

Actualmente operan tres ESD "Formando Campeones", en San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba. La participación en este programa es gratuita. Los requisitos para la inscripción son: edad entre los seis y los 17 años ¹, estar matriculado en el sistema educativo -pues la escuela socio-deportiva no sustituye la educación formal- y contar con la aprobación por escrito del padre, madre o responsable.

¹ El rango de edad varía en cada ciudad, así: en San Pedro Sula de seis a 17 años; en Tegucigalpa de ocho a 17 años y en La Ceiba de siete a 13 años.



Tres

Escuelas socio-deportivas Formando Campeones de la Fundación Real Madrid, en las ciudades donde tenemos operaciones





Escuela Socio-deportiva en La Ceiba

Con la participación de Emilio Butragueño, Director de Relaciones Institucionales del Real Madrid, la Fundación Real Madrid y su aliado estratégico en Honduras, la Fundación Diunsa, inauguraron la Escuela Socio-deportiva "Formando Campeones" de La Ceiba, el 11 de abril de 2019.

La Escuela Socio-deportiva "Formando Campeones" de La Ceiba benefició en esta primera temporada a 100 niños y niñas.

Mario Faraj, presidente de Fundación Diunsa; Jerry Sabio, alcalde municipal de La Ceiba; Guillermo Kirkpatrick, embajador de España en Honduras y monseñor Miguel Lenihan, presidieron la ceremonia, que se llevó a cabo en el Gimnasio Municipal "José Simón Azcona", donde funciona la escuela socio-deportiva.

Datos del Programa Formando Campeones



* Inicia operaciones la Escuela Socio-deportiva de La Ceiba.

Uno de los impactos de las Escuelas Socio-deportivas es la retención en el sistema educativo formal de los niños y niñas que logran finalizar la temporada deportiva. Lo anterior, dado que la escolaridad formal es requisito para matricularse y permanecer en el programa.

Club de Padres

Desde 2017, Fundación Diunsa desarrolla esta iniciativa con el objetivo de contribuir con la formación en valores de los padres de familia y tutores de los alumnos de las ESD Formando Campeones, para crear el ambiente adecuado para que los niños y jóvenes incorporen lo aprendido a su vida cotidiana.

En el tercer año los padres de familia participaron en tres sesiones en Tegucigalpa; dos sesiones en San Pedro Sula y La Ceiba, para abordar temas relacionados con: el respeto, la autonomía, la autoestima y la motivación.

Participación en el Programa de Intercambio de Entrenadores de la FRM

En 2019, la Fundación Diunsa fue seleccionada por la Fundación Real Madrid (FRM) para participar en el Programa de Intercambio de Entrenadores de Baloncesto.

Durante un mes, Sara Villamariz, profesora-entrenadora de la FRM estuvo en Honduras, para desarrollar su labor y fortalecer el equipo de entrenadores en las tres escuelas socio-deportivas de este país.

Por su parte, Anuar Perdomo, coordinador deportivo de Fundación Diunsa, tuvo la oportunidad de desarrollar su trabajo en Madrid, España, en diversos proyectos que lleva a cabo la FRM en aquel país, relacionados con integración e inclusión social.



Programa Lily

Este programa tiene como finalidad otorgar becas a mujeres emprendedoras, especialmente a aquellas de escasos recursos económicos y/o en situación de vulnerabilidad, para participar en capacitaciones que les provean herramientas para fortalecer su emprendimiento, optar a un trabajo decente y generar empleo a mediano y largo plazo.

A partir de 2019, la Fundación Diunsa decidió ampliar este apoyo a jóvenes, con la dotación de kits para el emprendimiento. Para ello, firmó un convenio de cooperación con FUNADEH, a través de su Proyecto Génesis, que brinda capacitación y empoderamiento a jóvenes, con el objetivo de contribuir a la empleabilidad y el emprendimiento. De esta manera, Fundación Diunsa entregó cuatro kits a igual número de jóvenes emprendedores.



Cuatro kits
para el emprendimiento,
entregados a igual
número de jóvenes
emprendedoras



Compromiso

Diunsa se compromete a consolidar sus iniciativas de desarrollo hacia la comunidad, alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) articulando acciones con sus aliados estratégicos y dando mayor difusión a su acción socialmente responsable.





07

Acciones ante la pandemia por covid-19

- Acciones ante la pandemia por covid-19 | 89
- Equipo de Rápida Respuesta (ERR) | 90
- Activación temprana de protocolos de seguridad | 91
- Conformación del Subcomité de Bioseguridad | 92
- Capacitación en línea para la salud integral | 92
- Atención en Clínicas Diunsa | 93
- Participación activa en la comunidad | 94

Acciones ante la pandemia por covid-19

La pandemia por covid-19 ha traído consigo una serie de desafíos para el mundo entero, para los Estados y las organizaciones.

Para Diunsa implicó poner en marcha su recién construido Sistema de Contingencias, con énfasis en comunicación, para hacer frente a un tema que no estaba considerado explícitamente en la matriz de riesgos, pero que englobaba varios de los que sí habían sido abordados, como la suspensión repentina de actividades por causa de fuerza mayor y las restricciones en la operación.

La fecha que formalmente marca el inicio de la emergencia por covid-19 podría ser el 15 de marzo de 2020, cuando el Gobierno de la República de Honduras dio a conocer las medidas de restricción de la circulación de las personas y el cierre de fronteras terrestres, marítimas y aéreas.

En esa fecha, a través de un comunicado publicado en sus redes sociales digitales, por correo electrónico a sus partes interesadas más cercanas, así como a su público interno, Diunsa informó que acataba dichas instrucciones y cerraba sus operaciones por dos semanas, período que se extendió en varias ocasiones, hasta el inicio del proceso de reapertura de la economía.

Anteriormente a la decisión de las autoridades nacionales, la empresa ya había dado algunos pasos, adelantándose con la incorporación de medidas básicas de bioseguridad para su público interno: uso de alcohol en gel para las manos de colaboradores y clientes, limpieza de carretillas de compra, entre otras.

El recuento que se presenta a continuación cubre las acciones desarrolladas desde ese primer momento hasta junio de 2020.



Equipo de Rápida Respuesta (ERR)

En el año 2019, como parte de la creación del Sistema de Contingencias, Diunsa conformó su Equipo de Rápida Respuesta (ERR) encargado de administrar la información durante la contingencia o desastre natural y gestionar la comunicación; con un rol activo como facilitador en la aplicación de procedimientos institucionales. Lo anterior, como parte de las iniciativas orientadas al desarrollo sostenible.

El ERR está integrado por representantes de distintas áreas de la empresa, que articulan acciones en los escenarios planteados; una agenda estructurada de riesgos y protocolos.

La pandemia ha presentado un escenario sin precedentes. Aún con ello, el sistema de gestión de riesgos ha representado la plataforma adecuada para la toma de decisiones y la acción resiliente.



ESCENARIOS DE ACTUACIÓN

Comercial

Institucional

De riesgo

Continuidad

Gestión de relaciones nacionales e internacionales: Clientes, proveedores, distribuidores. Publicidad, marketing y promoción.

Gestión de relaciones con gobierno, gremios, ong, acciones RSE, colaboradores y familias.

Elevar conciencia de riesgo (sensibilización). Manejo de contingencia, información sobre afectados, políticas y protocolos.

Suspensión de contratos y pagos. Flexibilización de cobros / pagos, entre otros.

Activación temprana de protocolos de seguridad

En las dos primeras semanas de marzo (del 2 al 14 de marzo) la empresa realizó las siguientes acciones:

- Adquisición y entrega de un frasco de gel antibacterial a cada colaborador.
- Reforzamiento de hábitos de higiene e información sobre covid-19, en la comunicación interna.
- Colocación de dispensadores de gel antibacterial en las entradas de personal y entradas de tiendas.
- Limpieza de carretillas de compra.



Comunicación interna y externa sobre medidas de prevención

Interna: a través de las reuniones de equipos, de boletines semanales, de la revista digital "Mundo Diunsa" y de las pantallas ubicadas en las entradas de personal de todas las sedes.

Externa: a través de redes sociales, del blog de la empresa y de noticias en medios de comunicación masiva.

Protocolos de Bioseguridad

Un equipo de profesionales que trabajan en Diunsa integró la comisión encargada de la preparación del Protocolo de Bioseguridad, que posteriormente fue aprobado por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, con los cambios y consideraciones pertinentes.

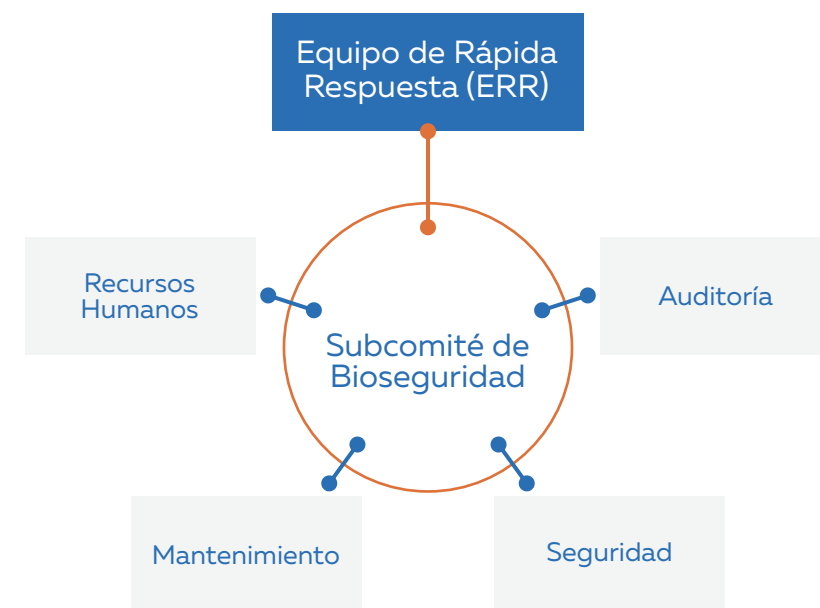
El protocolo base fue comunicado a los colaboradores que se encontraban realizando actividades de atención al canal digital de ventas.

Posteriormente, una vez conformado el Subcomité de Bioseguridad e iniciada la fase 0 de preparación para la reactivación de la economía, se llevó a cabo la socialización de los Protocolos de Bioseguridad Diunsa, que contemplan las medidas de la empresa para su participación en el plan nacional, desarrollado por la Mesa Multisectorial en el marco del Sistema Nacional de Contingencias, Sinager.

Conformación del Subcomité de Bioseguridad

El Subcomité de Bioseguridad de Diunsa es una instancia de alto nivel, que se desprende del ERR, cuyo foco de trabajo es asegurar el desarrollo y cumplimiento de medidas de bioseguridad que lleve a cabo la empresa como respuesta responsable para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y todo aquél que haga vida en las tiendas de Diunsa, en época de covid-19.

El Subcomité de Bioseguridad trabaja conjuntamente con los departamentos de Recursos Humanos, Mantenimiento, Auditoría y Seguridad la socialización de los protocolos, la mejora continua, las acciones de capacitación y auditoría.



Capacitación en línea para la salud integral

La empresa ha desarrollado una serie de webinars con la finalidad de fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores sobre el covid-19 y las medidas de bioseguridad más adecuadas, así como para desarrollar la resiliencia y el liderazgo indispensables ante esta realidad.

El objetivo de estas charlas es cuidar de los colaboradores, haciéndoles conciencia de su propia responsabilidad y la de todos en conjunto, desde una perspectiva integral que contemple no solamente su salud física, sino especialmente su salud mental. Al mismo tiempo, Diunsa busca fortalecer el sentido de pertenencia, afectado por el aislamiento.

Algunos de los temas de los webinars, en los que han participado expertos en distintas áreas, son: Estrategias de Salud Mental en Tiempos de covid-19, cómo gestionar los miedos en tiempos de crisis, cómo liderar en la crisis, lo que debes saber del covid-19, es tiempo para reinventarnos, gestión de duelos y pérdidas, entre otros.

Atención en Clínicas Diunsa

A partir de la última semana de marzo y hasta el momento de cierre de este capítulo, las Clínicas Médicas Diunsa en San Pedro Sula y Tegucigalpa han funcionado como centros de triaje para el diagnóstico del covid-19 y la aplicación de pruebas rápidas, así como la atención temprana y dotación de medicamentos de forma gratuita a colaboradores (tratamiento MAIZ, por las siglas de sus componentes: Microdacyn, Azitromicina, Ivermectina y Zinc).

Es importante mencionar que las acciones han sido coordinadas con el Instituto Hondureño del Seguro Social (IHSS) a través del Sistema Médico Empresa.

Además, el personal médico de las Clínicas Diunsa ha participado en charlas de sensibilización y reforzamiento de las medidas de bioseguridad, especialmente en las áreas que cuentan con una mayor presencia de colaboradores.

En La Ceiba, se ha atendido a los colaboradores a través de un convenio de atención médica con la empresa PORSALUD; además, el personal médico de la Clínica de San Pedro Sula se ha trasladado a aquella ciudad, para hacer jornadas de triaje y pruebas rápidas, así como la respectiva entrega de medicamentos.



Participación activa en la comunidad

Acción directa

Diunsa ha desarrollado un plan de apoyo a hospitales, con productos que contribuyen a brindar un mejor servicio a los pacientes que acuden a ellos. Los centros hospitalarios beneficiados son:

- **Tegucigalpa:** Hospital San Felipe, Hospital Escuela Universitario, Instituto Cardiopulmonar "El Tórax" y Hospital María de Especialidades Pediátricas.



- **San Pedro Sula:** Hospital Leonardo Martínez, Hospital Mario Catarino Rivas, Sala de Rehabilitación de pacientes con covid-19 del IHSS Regional y Laboratorio de Virología.
- **El Progreso:** Hospital El Progreso.
- **La Ceiba:** Hospital Atlántida.



Acción gremial

Comité de Emergencia covid-19 de Fundahrse: El señor Mario Faraj, Presidente Ejecutivo de Diunsa, es Vicepresidente de Fundahrse. Como parte fundamental de la Junta Directiva de dicha organización, lidera el Comité de Emergencia covid-19, que cuenta con una plataforma de cooperación, con la finalidad de contribuir con la comunidad a través de dos grandes líneas de acción:

- Salud: apoyo al sistema de salud con equipamiento e insumos para la bioseguridad.
- Comunidad: Ayuda humanitaria.

Apoyo a través de CEAL: Diunsa también es parte del grupo de empresas del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) capítulo Honduras, que entregó a la Secretaría de Salud una importante donación de equipo médico e insumos para la bioseguridad de las personas.

Acciones desde Fundación Diunsa

La adaptabilidad hacia el mundo digital ha sido clave para la Fundación Diunsa, que ha seguido desarrollando su labor en la formación en valores a través del deporte, en alianza con la Fundación Real Madrid y el apoyo de las organizaciones aliadas.

Así, el equipo técnico-deportivo ha implementado el programa lúdico-educativo "Jugando en casa, jugando en familia", que consiste en una serie de dinámicas y juegos con el fin de disfrutar en familia de la práctica de la actividad física, sin dejar de promover los valores sociales.

Además, Fundación Diunsa ha contribuido con dotación de víveres a las familias de los beneficiarios de las escuelas socio-deportivas "Formando Campeones".





08

Anexos

Tabla de indicadores GRI Standards | 97
Informe de verificación externa | 108
Contactos | 111

Diunsa Tabla de Indicadores de Desempeño

GRI Standards Opción EXHAUSTIVA, ISO 26000, Pacto Global y ODS 2030

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador Contenidos Básicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
GRI 101 Fundación						
	Sección 2 del Manual GRI 101 Aplicación de los Principios de Reporte.	99				
GRI 102 Indicadores Generales						
102-1	Nombre de la organización.	7		74.2		
GRI 102 Perfil de la Organización						
102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios.	7, 10, 11				
102-3	Localización de la sede principal de la organización.	7				
102-4	Localización de las operaciones.	7				
102-5	Propietarios y forma jurídica.	7				
102-6	Mercados servidos.	7, 13, 14				
102-7	Dimensiones de la organización.	13, 14			Principio 7	
102-8	Información sobre empleo y otras formas de contratación.	13, 14				ODS 8
102-9	Cadena de suministros.	16				
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministros.	3		6.4.1, 6.4.2 6.4.4, 6.8.5		
102-11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	31	Gri Tax 207			
102-12	Iniciativas externas.	25, 44	Pacto Global			
102-13	Membresía a asociaciones.	7, 48				ODS 17
GRI 102 Estrategia						
102-14	Declaración del máximo representante.	4		78		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	17		6.3.10		
GRI 102 Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento.	20		5.3, 6.4.5		
102-17	Mecanismos de aviso y control de riesgos éticos.	20, 36, 41			Principio 2 y 10	ODS 16
GRI 102 Gobernanza						
102-18	Estructura de gobierno	20, 22				
102-19	Autoridad delegada	20, 22				

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador Contenidos Básicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
GRI 102 Gobernanza						
102-20	Niveles de responsabilidad en áreas económicas, sociales y ambientales.			7.3.2		
102-21	Consulta a los grupos de interés en las dimensiones económicas, sociales y ambientales	25				
102-22	Composición de la alta estructura administrativa y sus comités.	7, 22				
102-23	Nombres y cargos de las principales autoridades.	7				
102-24	Formas de nominación y elección de las principales autoridades.	22				
102-25	Gestión de los conflictos de interés.	21		5.3		
102-26	Función de la alta administración en la gestión de los propósitos, valores y estrategia de la organización.	21		5.3		
102-27	Nivel de formación académica y administrativa de la alta administración.	22		7.3.3		
102-28	Evaluación del desempeño de la alta administración de la organización.	31				
102-29	Identificación y gestión de los temas económicos, sociales y ambientales.	25, 31				
102-30	Eficiencia en la gestión de los riesgos.	17				
102-31	Revisión de los temas económicos, sociales y ambientales.	4, 17		7.5.3		
102-32	Función de la alta administración en el proceso de reportar la sostenibilidad.	4, 7				
102-33	Comunicación de los asuntos críticos.	4, 17		4.3	Principios 1, 2, 6, 10	ODS 16 (16.6)
102-34	Naturaleza y número de asuntos críticos.	28-29		7.6.2		
102-35	Políticas de remuneración.	79		6.2		
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	55				
102-37	Partes interesadas incorporadas en la remuneración.	55				
102-38	Razón de la compensación anual.	55				
102-39	Porcentaje de incremento anual para la compensación anual.	73				
GRI 102 Compromiso con las Partes Interesadas						
102-40	Lista de grupos de interés.	24			Proceso de materialidad	
102-41	Acuerdos de contratos colectivos.	No aplica				
102-42	Identificación y selección de partes interesadas.	24			Proceso de materialidad	
102-43	Compromisos con las partes interesadas.	25			Proceso de materialidad	
102-44	Temas materiales seleccionados.	25			Proceso de materialidad	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Empresa auditora Deloitte			
102-46	Contenido de la definición de la Memoria y los indicadores materiales.	25, 26			Proceso de materialidad	
102-47	Listado de temas materiales.	26			Proceso de materialidad	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador Contenidos Básicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
GRI 102 Compromiso con las Partes Interesadas						
102-48	Reexpresión de la información.	3				
102-49	Cambios en los formatos de reportar.	3				
102-50	Periodo de reportar.	26				
102-51	Fecha de la última memoria.	26				
102-52	Ciclo de reportar.	3				
102-53	Punto de contacto para consultas acerca de la Memoria.	3				
102-54	Reclamos al reportar de acuerdo con el GRI.	3				
102-55	Índice GRI de contenido.	99				
102-56	Auditoría externa.	3				
GRI 103 Enfoque de gestión						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	26, 27				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	3				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	33				

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
ECONOMÍA							
GRI 201 Desempeño económico							
DMA	Valor Económico				GRI TAXES		
201-1	Valor económico generado y distribuido.	51	✓	207-1, 207-2, 207-3	6.7.6.2	Principio 10	ODS 12
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático.	63					
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficio social.	79					
201-4	Ayudas financieras recibidas de gobiernos.	No aplica					
GRI 202 Presencia en el Mercado							
DMA	Enfoque de Gestión.						
202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Se presentará en la próxima Memoria					
202-2	Proporción de los altos directivos procedentes de la comunidad local en operaciones significativas	71					
GRI 203 Consecuencias Económicas Indirectas							
DMA	Enfoque de Gestión.						
203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	No hay casos					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	52					
GRI 204 Prácticas de Contratación							
DMA	Enfoque de Gestión.						
204-1	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	56					
GRI 205 Anticorrupción							
205-1	Operaciones evaluadas por riesgos asociados a la corrupción.	21					
205-2	Comunicaciones y capacitación sobre políticas anticorrupción y procedimientos.	21					
205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones adoptadas.	No hay casos					
GRI 206 Comportamiento Antimonopolio							
DMA	Enfoque de Gestión.						
206-1	Acciones legales para comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas monopólicas.	No hay casos					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
MEDIO AMBIENTE							
GRI 301 Materiales							
DMA	Enfoque de Gestión.						
301-1	Enfoque de Gestión.	39, 47				Principios 7 y 8	ODS 12 (12.5)
301-2	Materiales utilizados por peso y volumen.	63					
301-3	Porcentaje de materiales que son reciclados.	63					
301-4	Productos reclamados y de sus empaques.	63					
GRI 302 Energía							
DMA	Enfoque de Gestión.						
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	61	✓		6.5.4.1	Principios 8 y 9	ODS 12 (12.5)
302-2	Consumo energético externo.	61					
302-3	Intensidad energética.	61					
302-4	Reducción en el consumo de energía.	61					
302-5	Reducciones de los consumos energéticos de los productos y servicios.	61					
GRI 303 Agua							
DMA	Enfoque de Gestión.	48					ODS 13 (13.2,13.3)
303-1	Captación total de agua según la fuente.	62			6.3.1		
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	62			6.3.1		
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	62			6.3.1		
GRI 304 Biodiversidad							
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No aplica					
304-2	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	No aplica					
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	65					ODS 12.2
304-4	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitat se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No aplica					
GRI 305 Emisiones							
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	64					
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	64					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
MEDIO AMBIENTE							
GRI 305 Emisiones							
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Se presentará en la próxima Memoria					
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	64					
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	64					
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Se presentará en la próxima Memoria					
305-7	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas.	Se presentará en la próxima Memoria					
GRI 306 Efluentes y Residuos							
DMA	Enfoque de gestión.						ODS 12.5
306-1	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	62					
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	66					
306-3	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No hay casos					
306-4	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Se presentará en la próxima Memoria					
306-5	Identificación, tamaño, estado de protección valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Se presentará en la próxima Memoria					
GRI 307 Cumplimiento Regulatorio							
DMA	Enfoque de gestión.	41				Principio 9	
307-1	Incumplimiento con leyes y regulaciones ambientales.	No hay casos					ODS 16.5
GRI 308 Evaluación Ambiental de los proveedores							
DMA	Enfoque de gestión.						
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaros en función de criterios ambientales.	Se presentará en la próxima Memoria					
308-2	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	56					
SOCIEDAD							
GRI 401 Empleo							
DMA	Enfoque de gestión.						
401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	46, 74, 74				Principios 4, 5, 6	ODS 8 (8,3, 8.5, 8.6, 8.7)

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
SOCIEDAD							
GRI 401 Empleo							
401-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	73				Principios 4, 5, 6	
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	75				Principios 4, 5, 6	
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección							
DMA	Enfoque de gestión.	71					
402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	79					
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo							
403-1	Porcentaje de trabajadores que esta representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	65					
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	65					
403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	75					
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No aplica					
GRI 404 Capacitación y Educación							
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	76					
404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	72-73					
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	71, 74					
GRI 405 Diversidad e Igualdad de oportunidades							
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	45					ODS 5.5
405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Se completará					
GRI 406 No discriminación							
DMA	Derechos Humanos	38				Principio 6	ODS 4.4
406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hay casos					
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva							
DMA	Enfoque de gestión	36				Principio 3	



CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
SOCIEDAD							
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva							
407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No aplica					
GRI 408 Trabajo Infantil							
DMA	Enfoque de gestión	37				Principio 5	
408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativos de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	No hay casos					
GRI 409 Trabajo Forzoso							
DMA	Enfoque de gestión	36				Principio 4	
409-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	No hay casos					
GRI 410 Medidas de Seguridad							
DMA	Enfoque de gestión						
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Se presentará en la próxima Memoria					
GRI 411 Derechos de la población indígena							
DMA	Enfoque de gestión						
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No hay casos					
GRI 412 Evaluación de Derechos humanos							
DMA	Enfoque de gestión	35				Principio 1	
412-1	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	35					ODS 10 (10.2)
412-2	Empleados capacitados en las políticas y procedimientos derechos humanos.	69, 76				Principios 1 y 2	
412-3	Acuerdos y contratos con inversiones significativos.	69					
GRI 413 Comunidades Locales							
DMA	Enfoque de gestión	44					ODS 4 (4.4, 4.5)
413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	79, 83					
413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	No hay casos					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos Materiales	Verificación Fiscalidad	ISO 26000	Principios Pacto Global	ODS 2030
SOCIEDAD							
GRI 414 Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos							
DMA	Enfoque de gestión	69				Principios 1 y 2	
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a criterios sociales.	Se presentará en la próxima Memoria					
414-2	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	74					
GRI 415 Política Pública							
DMA	Enfoque de gestión						
415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	No aplica					
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS							
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes							
416-1	Porcentaje de categorías de productos servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	92					ODS 2.2
416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hay casos					
GRI 417 Etiquetado de los productos y servicios							
DMA	Enfoque de gestión						ODS 2.2.
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios.					NG010	
417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de las códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hay casos				NG010	
417-3	Incidentes de incumplimiento en materia de comunicaciones.	No hay casos				NG010	
GRI 418 Privacidad de los clientes							
DMA	Enfoque de gestión						
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No hay casos					
GRI 419 Cumplimiento socio económico							
DMA	Enfoque de gestión						
419-1	Incumplimientos con leyes y regulaciones en áreas socio económicas.	No hay casos					ODS 16.5

Tabla de Aspectos Materiales GRI Standards Opción: Exhaustiva

Dimensión	Aspecto material	DMA	Indicadores de gestión GRI	Expectativas	Tipo de Indicador	Verificación	ODS 2030	Suplemento sectorial	Pacto Global	ISO 26000
Económica	Servicio al cliente	Valor Económico	GRI 201-1	Fortalecer la relación con los clientes.	Externo	Fundahrse	 Meta: 12.8	Tax 207	Principio 10 	6.7.6.2
Social	Transparencia	Principios de Pacto Global	GRI 102-33	Impulsar la comunicación y visibilidad de los procesos sobre todo los asociados a cumplimiento regulatorio.	Interno	Fundahrse	 Meta: 16.6		Principios 1, 2, 6 y 10 	4.3
Ambiental	Consumo de energía eléctrica	Intensidad energética	GRI 302-1	Ser líderes en la gestión eficiente de la energía eléctrica.	Interno	Fundahrse	 Meta: 7.2		Principios 7, 8 y 9 	6.5.4.1

Informe de verificación externa

A las partes interesadas de Diunsa

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004, cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2018-2019 de Diunsa para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2018-2019 de Diunsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-Standards y suplemento especializado
- Pacto Global
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ISO 26000:2010
- Indicarse

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards y que incluyó la revisión del contenido de la presente memoria, los datos de contenidos básicos y específicos, así como los documentos de contenidos temáticos asociados en

GRI 207. La información verificada descansa en las operaciones de Diunsa y los datos proporcionados por la organización declarante.

Metodología empleada

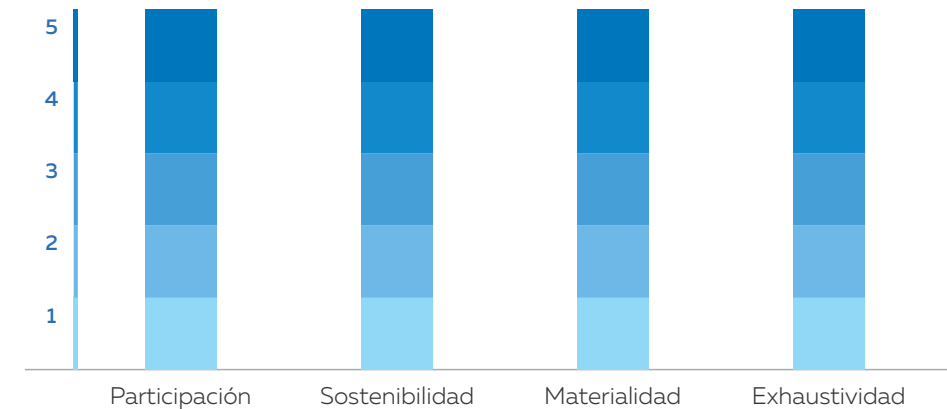
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una Memoria GRI-Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Diunsa, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2018-2019 de Diunsa se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de GRI-Standards y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2018-2019 de Diunsa en la opción EXHAUSTIVA.**

Evaluación de Principios



Aspectos destacados

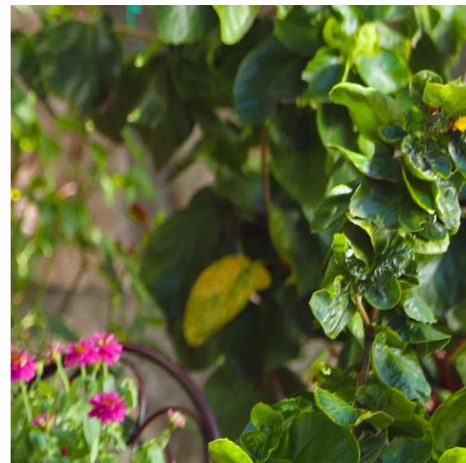
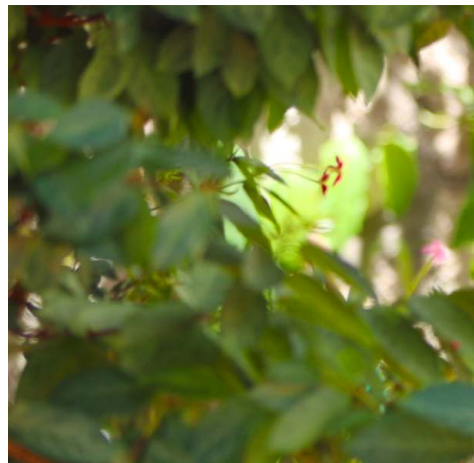
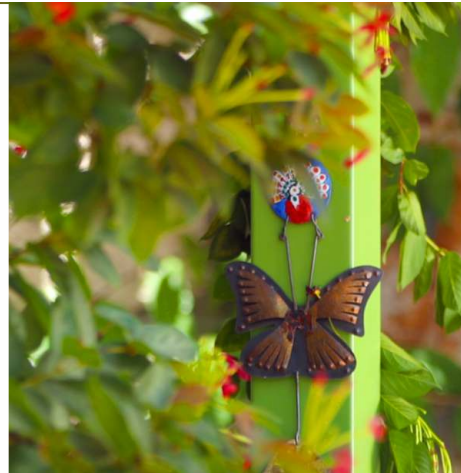
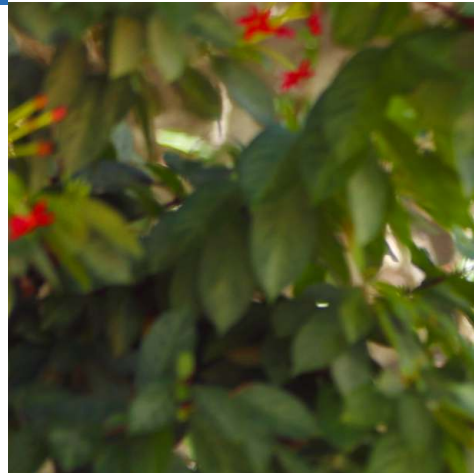
- Se refleja la integración de Diunsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Los principios de Pacto Global, la Norma ISO 26000 y dentro de GRI Standards el suplemento especializado en Fiscalidad GRI 207 (2019) siendo referentes de la gestión estratégica de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.
- Se verifica la realización de la materialidad y el respeto a los principios de materialidad y participación a través de consulta sociales que generan acciones de respuesta y cumplimiento por parte de la organización.
- Se verifica el impulso hacia la sostenibilidad en las tres dimensiones del desarrollo sostenible especialmente en el tema de la gestión del talento humano mediante los Principios de Pacto Global y los ODS.

Áreas de mejora

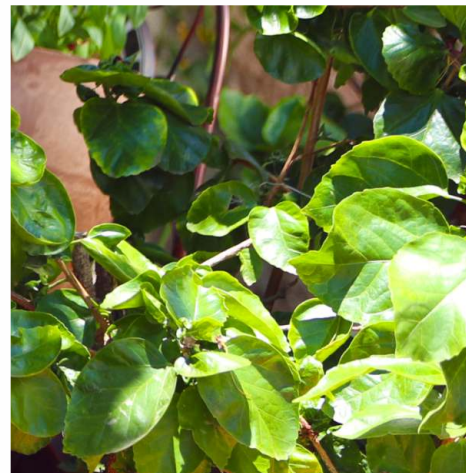
- Avanzar en la implementación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas en relación con los temas materiales particularmente los de tipo social asociados con la equidad de género y el empleo juvenil.
- Incentivar el posicionamiento de Diunsa en su liderazgo en torno a los ODS 2030 y Pacto Global.
- Prever para la próxima memoria la integración de los hallazgos en materia de ambiente en especial con el tema de Economía Circular en lo referente a la gestión de los residuos.

San Pedro Sula, 08 de octubre del 2020

J. ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE



*"Transformándonos
para el futuro"*



Contactos

Oficinas principales

Diunsa San Fernando, salida a La Lima, San Pedro Sula
Tel. (504) 2553-3721

Departamento de RSE

Tel. (504) 2516-5999 ext. 4463 y 4464

Para consultas sobre la Memoria de Sostenibilidad
sostenibilidad@diunsa.hn

Fundación Diunsa

fundaciondiunsa@diunsa.hn



diunsa



diunsa



diunsa hn



diunsa hn

www.diunsa.hn



diunsa



diunsa



diunsa.hn



diunsa.hn

www.diunsa.hn