

GUÍA MARCA PAÍS

**ORIENTACIONES PARA
INDICADORES DE EXCELENCIA**

esencial[®]
**COSTA
RICA**

VERSIÓN 2021

Guía marca país esencial COSTA RICA. Orientaciones para Indicadores de Sostenibilidad.

Versión 2021.

Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)

Fecha de publicación: 2021-12-21

Segunda Edición 2021

Derechos reservados © PROCOMER

Sustituye: Guía Excelencia 2017

Aplicable a: El presente documento orienta de forma genérica a organizaciones relacionadas con la atracción de inversiones, exportaciones, la PYME exportadora o con potencial exportador, el comercio exterior en general y otras áreas vinculadas con los objetivos y funciones de PROCOMER para el Licenciamiento de uso corporativo marca país Esencial Costa Rica. El presente documento es orientativo, por lo que no añade, sustrae ni modifica de manera alguna los requisitos e indicadores del esquema.

Este documento tampoco prescribe enfoques obligatorios para la implementación, ni proporciona ningún método preferido de interpretación de los requisitos e indicadores del esquema.


Coordinación de proyecto: MBA. Cinthya Prendas Cubillo, PROCOMER

Elaboración: MBA. Cinthya Prendas Cubillo, PROCOMER, Ing. Roger Forbes Álvarez, CEGESTI

Edición: 2021

Revisión y asesoría técnica de la presente edición: Ing. Roger Forbes Álvarez, CEGESTI.





1-INTRODUCCIÓN	04
a- Generalidades	
b- Marca País <i>esencial</i> COSTA RICA	
2- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	07
3- DOCUMENTOS DE REFERENCIA	09
4- TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11
5- ORIENTACIONES	13
a- Excelencia	
b- Orientaciones para los indicadores de Excelencia	
6- BIBLIOGRAFÍA	25

INTRODUCCIÓN



01



A-Generalidades

De acuerdo con el artículo 18 del PRO-NOR-044 Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA**, todo interesado en obtener la licencia de uso corporativo de la Marca País deberá someterse a una evaluación de los requisitos y valores establecidos en el reglamento, los cuales se encuentran desarrollados en documento normativo “Protocolo de evaluación para uso corporativo **esencial COSTA RICA**: Requisitos e Indicadores”.

En virtud de lo anterior, los criterios de evaluación que integran el documento indicado están determinados por los componentes de cada uno de los valores de la marca país, los cuales están divididos a su vez en requisitos y éstos se evalúan por medio de indicadores que van a definir el cumplimiento de la organización con los valores que la marca país representa.

La Marca País también incluye el documento normativo “Protocolo de evaluación para uso corporativo **esencial COSTA RICA**: Homologaciones y Lista de Decisión”. Este documento establece cuales indicadores se otorgan sin evaluación a las organizaciones que se someten al licenciamiento de uso corporativo cuando cuentan con certificaciones y verificaciones vigentes que PROCOMER establece como homologables para propósito de obtención de la Marca País para licenciamiento de uso corporativo. Sin embargo, se ha considerado valioso incorporar como documentos de apoyo a los tres documentos normativos del esquema una serie de guías que orienten a las organizaciones sobre fuentes

adicionales de buenas prácticas que de manera opcional estas puedan considerar al momento de abordar los indicadores del esquema.

La presente guía tiene como objetivo orientar a las organizaciones sobre buenas prácticas asociadas a los indicadores del “Protocolo de Evaluación marca país **esencial COSTA RICA**: Requisitos e Indicadores” versión 2021 mediante la incorporación de referencias a otros documentos (normas, esquemas, marcos de referencia, requisitos legales) que las organizaciones que optan por el licenciamiento de uso corporativo marca país Esencial Costa Rica pueden usar para apoyar la implementación del esquema. El documento es orientativo, por lo que no añade, sustrae ni modifica de manera alguna los requisitos e indicadores del esquema.

Este documento tampoco prescribe enfoques obligatorios para la implementación, ni proporciona ningún método preferido de interpretación de los requisitos e indicadores del esquema



B-Marca país *esencial* COSTA RICA

La marca país **esencial COSTA RICA** constituye una herramienta de competitividad y mercadeo que permite promover de manera integral, coordinada y colaborativa la imagen del país y sus distintos sectores. Mediante dicho instrumento estratégico, se identifica al país, se maneja su reputación, se propicia la sinergia en la promoción y se construye un posicionamiento diferenciador ante las audiencias externas e internas que favorecen el desarrollo de los sectores de exportación, inversiones y turismo

El mensaje central de la Marca País, en el mediano y largo plazo, es que Costa Rica concentra, posee, potencia y cuida aquello que es clave para el futuro: biodiversidad, belleza natural única, calidad, talento humano especializado, innovación, una ubicación privilegiada, diversidad cultural, valor agregado en sus productos, servicios y profesionales. La esencia es el componente transversal que cruza todos los activos que presenta la Marca País. En esa esencia concentrada se encuentra el verdadero valor del país: su gente.

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), es la unidad ejecutora competente para la implementación, promoción y ejecución de la Marca País, para los temas relacionados con la atracción de inversiones, exportaciones, la PYME exportadora o con potencial exportador, el comercio exterior en general y otras áreas vinculadas con los objetivos y funciones de PROCOMER.

El licenciamiento para uso corporativo de la marca país **esencial COSTA RICA** está regulado por PROCOMER mediante el PRO-NOR-044 Reglamento para el uso de marca país **esencial COSTA RICA** y sus protocolos de evaluación que permiten medir el

cumplimiento de los indicadores de los potenciales licenciatarios de acuerdo con los valores de la marca país **esencial COSTA RICA**. Estos valores son

- Excelencia
- Sostenibilidad
- Progreso Social
- Innovación
- Vinculación Costarricense

La Marca País tiene los siguientes objetivos:

- Posicionar a Costa Rica en los mercados destino con el fin de potenciar la promoción de la atracción de la inversión extranjera directa al país, en sectores estratégicos como la manufactura de alta tecnología y los servicios de alto valor agregado, entre otros.
- Promover la exportación de productos y servicios de valor agregado en los cuales se aprecie su sentido de exclusividad, distinción y calidad internacional.
- Promover la atracción del turismo selectivo para mercados específicos a través de un abanico amplio de productos como turismo de negocios, el de aventura, el sostenible, entre otros.
- Promover la implicación de las audiencias internas en tres niveles: información, opinión y decisión, a través de las cuales se logre la persuasión y el reconocimiento de marca a nivel interno de la nación.
- Construir, a través de las comunicaciones, un escenario discursivo para la marca que esté anclado en el presente y con fuerte vocación por el futuro, incluyendo menciones específicas de cómo Costa Rica es un país con una visión a largo plazo.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

02



La presente guía tiene como objetivo orientar a las organizaciones sobre buenas prácticas asociadas a los indicadores del “Protocolo de Evaluación marca país **esencial COSTA RICA**: Requisitos e Indicadores” versión 2021 mediante la incorporación de referencias a otros documentos (normas, esquemas, marcos de referencia, requisitos legales) que las organizaciones que optan por el licenciamiento de uso corporativo marca país Esencial Costa Rica pueden usar para apoyar la implementación del esquema. El documento es orientativo, por lo que no añade, sustrae ni modifica de manera alguna los requisitos e indicadores del esquema.

Este documento tampoco prescribe enfoques obligatorios para la implementación, ni proporciona ningún método preferido de interpretación de los requisitos e indicadores del esquema.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



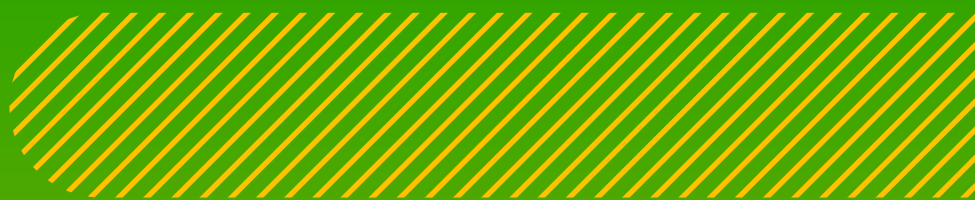
03



El siguiente documento en su versión vigente es normativo para el licenciamiento de uso corporativo de marca país **esencial COSTA RICA**. La presente guía brinda orientaciones sobre sus indicadores.

- Protocolo de evaluación para uso corporativo **esencial COSTA RICA**: Requisitos e Indicadores.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES



04



En el presente documento se utilizan las siguientes formas verbales:

- Debería: indica una recomendación;
- Puede: indica una posibilidad.

En el presente documento también se utilizan las siguientes palabras:

- Orientación o guía: Se refiere a recomendación o referencia. Se consideran equivalentes entre sí.

Ninguno de los términos anteriores o sus variaciones indica requisitos.

ORIENTACIONES



05

a-Excelencia

Se refiere a la calidad o valor agregado que hace a un producto, servicio u organización digno de singular aprecio y estimación. Con el valor de la excelencia se busca que las organizaciones ofrezcan productos, servicios y procesos con valor agregado, selectos y refinados, que evidencien el talento, el ingenio y la especialización del recurso humano costarricense.

b-Orientaciones a para los indicadores de Excelencia

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Planificación estratégica	E1 ¿Cuenta la organización con misión, visión y valores establecidos y documentados, revisados periódicamente y que son divulgados a todas las personas que realizan trabajo bajo su control?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La misión de la organización, su visión y sus valores, junto con su cultura, son elementos que brindan identidad a la organización y que al estar alineados fortalecen la excelencia. • Una organización podría utilizar las siguientes consideraciones al momento de abordar el indicador <ul style="list-style-type: none"> - La misión debería describir el por qué existe la organización - La visión debería describir un estado deseado de la organización. - Los valores deberían determinar principios que moldeen la cultura organizacional, conformada por creencias, ética, conductas observables y actitudes todas ellas en línea con los otros elementos. - La perspectiva de desarrollo sostenible es importante de considerar al momento de abordar los elementos de identidad organizacional indicados. • La norma ISO 9004 ofrece buenas prácticas y métodos para la autoevaluación organizacional que pueden ser valiosos al momento de establecer los elementos de identidad organizacional mencionados.
		E2 ¿Cuenta la organización con una estrategia establecida y documentada que incluya los objetivos organizacionales medibles que se pretenden lograr?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La perspectiva de desarrollo sostenible es importante de considerar al momento de abordar el indicador de acuerdo a los valores que conforman la Marca País: Excelencia, Sostenibilidad, Progreso Social, Innovación y Vinculación Costarricense. Esta perspectiva es importante tanto al momento de abordar la estrategia como sus objetivos. • El desarrollo de la estrategia debería considerar el contexto, factores de competitividad, perspectiva de largo plazo, riesgos y oportunidades, entre otros elementos, que pueden estar vinculados a asuntos como requisitos legales y reglamentarios, competidores, mercados globales, factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, innovaciones, tendencias de mercado, madurez y desempeño interno, personal, productos y servicios, aliados, procesos, entre muchos otros. • Para el desarrollo de la estrategia la organización puede utilizarse cualquier modelo o formato que sea apropiado al contexto, identidad de la organización, factores de competitividad, perspectiva de largo plazo, riesgos y oportunidades, entre otros elementos. • El establecimiento de objetivos debería llevarse a cabo en las funciones, niveles, áreas y procesos necesarios para desplegar la estrategia. Estos deberían ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes, contar con plazo y forma de evaluación de logro especificado. • El uso de las Guías de Orientaciones para los indicadores de la Marca País en los diferentes valores puede apoyar la identificación de asuntos a incorporar en la estrategia o sus objetivos. • La norma ISO 9004 ofrece buenas prácticas en éxito sostenido y métodos para la autoevaluación organizacional que pueden ser valiosos al momento de establecer la estrategia y sus objetivos.

¹ La referencia a normas ISO, cuando existan homologadas en Costa Rica se conocen como INTE/ISO. Las normas ISO pueden ser adquiridas en la página de ISO: www.iso.org. Las normas con código INTE/ISO pueden ser adquiridas en la página de INTECO: www.inteco.org

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Planificación estratégica	E3 ¿Cuenta la organización con riesgos y oportunidades de negocio determinados que sean pertinentes para su estrategia y cuyo abordaje es planificado a fin de propiciar que se alcancen los objetivos deseados, se prevengan o reduzcan efectos no deseados y se logre la mejora?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos y oportunidades están asociados a incertidumbre, y estos de materializarse pueden ayudar o impedir a la organización en el logro de sus objetivos. El indicador E3 cubre riesgos de negocio. El indicador E26 se orienta a riesgo en proceso. • ISO 31000. Esta guía internacional contiene orientaciones para abordar riesgos desde un enfoque común a cualquier tipo de riesgo, industria y sector. La guía establece los principios, marco de referencia y proceso para abordar riesgo. El proceso general descrito aborda elementos como la identificación del riesgo, el análisis de riesgo, la valoración del riesgo y el tratamiento del riesgo que son a su vez comunes a otros modelos de gestión de riesgo. • Las normas ISO 9001 e ISO 9002 establecen buenas prácticas para el abordaje de riesgo y oportunidad en materia de gestión de la calidad. Dentro de las Guías de Orientación de Indicadores de la Marca País, se abordan temas que pueden llevar a determinar riesgos y oportunidades de negocio. • La Guía ISO 9004 mediante sus prácticas de autoevaluación de éxito sostenido organizacional, puede apoyar la determinación de riesgos y oportunidades. Otros esquemas referidos por las Guías de Orientación de Indicadores de la Marca País pueden apoyar la determinación de riesgos y oportunidades.
		E4 ¿Cuenta la organización con un plan operativo documentado que incluya indicadores clave, actividades, recursos, personas responsables y plazos definidos para lograr los objetivos organizacionales?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan operativo debería estar vinculado a los objetivos • El plan operativo podría ser el medio para abordar la planificación de riesgos del indicador E3, aunque bien podría preferirse una documentación separada de riesgos según contexto y preferencia de la organización.
	Competencia del personal	E5 ¿Se asegura la organización que las personas que realizan trabajo bajo su control y que pueden afectar su desempeño o capacidad de cumplir con los requisitos aplicables, son competentes basándose en evidencia documental de su educación, formación y experiencia?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia es comprendida como la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. • La competencia podría estar definida en perfiles o manuales de puestos, u otra documentación de la organización, para facilitar su administración. • Las normas ISO 9001 e ISO 9002 en materia de gestión de calidad, así como la norma INTE G8 en materia de gestión de Pymes, establecen buenas prácticas para la gestión de la competencia de las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización. • Los requisitos aplicables pueden estar asociados a los indicadores de excelencia, sostenibilidad, progreso social, innovación o vinculación costarricense, por lo que la gestión de la competencia podría apoyarse en las Guías de Orientación de Indicadores de la Marca País para determinar competencias necesarias, cerrar brechas de competencia cuando sea necesario y asegurar que las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización son competentes.

LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Competencia del personal	<p>E6</p> <p>¿Cuándo existen brechas entre las competencias requeridas y las competencias reales de las personas, la organización toma acciones tales como inducción, formación, capacitación, tutorías, pasantías, rotación de puestos, reasignación de personas empleadas actualmente o contratación para adquirir las competencias necesarias?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normas ISO 9001 e ISO 9002 en materia de gestión de calidad, así como la norma INTE G8 en materia de gestión de Pymes, establecen buenas prácticas para la gestión de la competencia de las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización. • La norma ISO 10015 es un documento que provee orientación para que una organización establezca, implemente, mantenga y mejore la gestión de la competencia y el desarrollo del personal como ampliación a los criterios contenidos en ISO 9001. • Las brechas pueden estar asociados a los indicadores de excelencia, sostenibilidad, progreso social, innovación o vinculación costarricense, por lo que la gestión de la competencia podría apoyarse en las Guías de Orientación de Indicadores de la Marca País para determinar competencias necesarias, cerrar brechas de competencia cuando sea necesario y asegurar que las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización son competentes.
		<p>E7</p> <p>¿Evalúa la organización la eficacia de las acciones tomadas para el cierre de brechas, mediante acciones tales como evaluaciones de aprendizaje, evaluaciones en el puesto desempeñado o mejora de indicadores; con el fin demostrar que las brechas se han cerrado?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la eficacia debería orientarse por demostrar que los objetivos de las acciones tomadas para cierre de brechas se han alcanzado, y que por tanto las brechas se han cerrado. • Las normas ISO 9001 e ISO 9002 en materia de gestión de calidad, así como la norma INTE G8 en materia de gestión de Pymes, establecen buenas prácticas para la gestión de la competencia de las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización incluida la evaluación de la eficacia • La norma ISO 10015 es un documento que provee orientación para que una organización establezca, implemente, mantenga y mejore la gestión de la competencia y el desarrollo del personal como ampliación a los criterios contenidos en ISO 9001.
		<p>E8</p> <p>¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para el seguimiento y la medición del desempeño del personal?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La medición y el seguimiento del desempeño del personal debería basarse en métodos sistemáticos, claros, objetivos, equitativos, seguros, estandarizados, respetuosos de los derechos de las personas evaluadas y de sus datos; para determinar los conocimientos, las aptitudes, las capacidades y otras características de una o varias personas, o para conocer el desempeño de una persona o de un grupo con base en los resultados obtenidos, así como para evaluar sus competencias (técnicas, blandas, otras) según perfiles de puesto u otros documentos • La medición y el seguimiento del desempeño debería apoyar la determinación de procesos remediales para los aspectos de mejora identificados en la evaluación y para fortalecer los indicadores E6 y E7 sobre competencia, o bien para fortalecer los propios mecanismos de evaluación y seguimiento de desempeño. • La retroalimentación a las personas evaluadas debería ser parte del método. • La organización puede utilizar los instrumentos o métodos que resulten más apropiados a su contexto, entre ellos inventarios de competencias, pruebas de evaluación de competencias, evaluaciones por resultados, entrevistas estructuradas, encuestas, evaluaciones multifuente (como la evaluación de 360° por ejemplo), métricas o indicadores de desempeño clave (KPI), observación del trabajo, combinaciones de métodos, entre otros. Estos deberían alinearse a los propósitos y resultados organizacionales, así como a su planificación estratégica. • El desempeño del personal debería ser evaluado de forma periódica

² Las normas con código INTE pueden ser adquiridas en la página de INTECO www.inteco.org

LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

Enfoque al cliente y al mercado

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
		<p>E9</p> <p>¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para la determinación de los requisitos de los clientes y el mercado para los productos o servicios que se van a ofrecer a los clientes?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como mínimo podrían incluirse en este indicador los canales de contacto, consulta y pedido con los clientes. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de la calidad para la determinación de los requisitos de clientes y otros necesarios para el uso especificado y previsto del producto o servicio, así como propios de la organización. • La guía ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en el sector de dispositivos médicos e INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de BRCGS, Global Gap, FSSC 22000 , IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario , entre otros.
		<p>E10</p> <p>¿La organización ha determinado de forma documentada los requisitos legales y reglamentarios, así como otros aplicables a sus productos y servicios, tales como leyes, reglamentos, permisos, licencias, normas técnicas, códigos de práctica voluntarios, requisitos de clientes, requisitos contractuales o de la industria?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de la calidad que incluyen la determinación de requisitos legales y reglamentarios, así como otros de partes interesadas • La guía ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en el sector de dispositivos médicos e INTE G8 para el caso de Pymes, uso de acuerdos de servicio o prácticas de ISO 20000-1 en el sector de servicios de tecnologías de información, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, entre otros.
		<p>E11</p> <p>¿Cuenta la organización con prácticas implementadas para revisar los requisitos aplicables de los productos o servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, antes de comprometerse a suministrarlos a los clientes, con el fin de asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir con dichos requisitos?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta revisión como mínimo debería asegurar que la organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos antes de comprometerse a brindar los productos o servicios • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de la calidad que incluyen la revisión de los requisitos de los productos y servicios • La guía ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en el sector de dispositivos médicos e INTE G8 para el caso de Pymes, uso de acuerdos de servicio o prácticas de ISO 20000-1 en el sector de servicios de tecnologías de información, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, entre otros.
		<p>E12</p> <p>¿La organización implementa evaluaciones de satisfacción del cliente que permitan conocer su percepción sobre el grado en el cual se cumplen sus necesidades y expectativas?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la satisfacción del cliente permite determinar oportunidades de mejora • La organización puede utilizar el método que le sea más conveniente a su contexto, como por ejemplo encuestas de satisfacción, métodos de comunicación directa con los clientes, indicadores estandarizados, estudios de mercado, otros. • La guía ISO 10004 brinda orientación específica sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de la calidad que incluyen la evaluación de la satisfacción del cliente. Las guías ISO 9002 e ISO 10004 ofrecen orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001

³ Los esquemas de FSSC22000 pueden ser consultados en: <https://www.fssc22000.com/>

⁴ La Global Food Safety Initiative (GFSI) reconoce otros esquemas alimentarios adicionalmente que pueden consultarse en la página de la GFSI: <https://mygfsi.com/>

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Enfoque al cliente y al mercado	E13 ¿Cuenta la organización con canales de comunicación adecuados con los clientes que permitan proporcionar información relativa a productos o servicios, tratar consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios y obtener retroalimentación del cliente en relación a los productos o servicios, incluyendo quejas?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los canales de comunicación y la información pueden determinarse de acuerdo al contexto de la organización, pudiendo ser basados en medios telefónicos, medios digitales, visita en sitio, contacto en punto de venta, material informativo físico o electrónico, otros. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de la calidad que incluyen canales de comunicación con el cliente. • La guía ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquemas específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en el sector de dispositivos médicos e INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, entre otros. • La información sobre los productos y servicios debería ser objetiva, imparcial y comprensible por los consumidores. La guía ISO 26000 incluye directrices sobre prácticas justas de mercadeo importantes de considerar en las comunicaciones de la organización. Estos incluyen aparte de los mencionados otras prácticas de respeto a los derechos de los clientes como la veracidad de lo afirmado en las comunicaciones y evitar la perpetuación de estereotipos de personas o grupos vulnerables, entre otros.
		E14 ¿La organización cuenta con prácticas documentadas implementadas para el tratamiento de quejas y sugerencias de clientes?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión adecuada de las quejas permite determinar oportunidades de mejora a la vez que implementa una perspectiva de apertura a la retroalimentación, lo que puede favorecer el fortalecimiento de la satisfacción del cliente, el servicio al cliente y la organización como un todo. • Los mecanismos de gestión de quejas deberían ser transparentes, accesibles, objetivos enfocados en el cliente, capaces de proteger los datos y la confidencialidad, capaces de rendir cuentas y basarse en plazos conocidos por las partes. • La guía ISO 10002 brinda orientación específica sobre los procesos y principios para la adecuada gestión de quejas por parte de una organización. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de quejas y la generación e acciones correctivas o correcciones asociadas. Las guías ISO 9002 e ISO 10002 ofrecen orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001. La guía ISO 26000 establece acciones y expectativas para el abordaje de quejas y controversias de cliente • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en el sector de dispositivos médicos e INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, entre otros.

LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
	Enfoque de procesos	E15 ¿La organización ha determinado de manera documentada los procesos necesarios que le permiten proveer sus productos y servicios, incluyendo sus entradas, salidas, secuencia e interacción para asegurar su operación eficaz?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La determinación de procesos necesarios debería abordar los procesos que elaboración de producto y prestación de servicios, pero también aquellos procesos de apoyo que dan recursos a estos procesos centrales, junto con otros procesos asociados con la gestión, el control y la dirección de negocio. • La determinación de entradas y salidas debería considerar, según contexto, elementos tangibles e intangibles para esos procesos, como pueden ser materias primas, información, datos, entre otros. • La determinación de la secuencia e interacción de los procesos podría, dependiendo del contexto, ser tan sencilla como un dibujo relacional de procesos de organización o, según otros requisitos, necesitar mayor detalle. Dentro de las herramientas pueden considerarse mapas de proceso, diagramas de flujo o descripciones de procesos, entre otros; para representar la secuencia e interacción de la organización como un sistema de procesos. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de procesos. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, entre otros. • Los esquemas alimentarios en los procesos asociados a producto requieren detallar los procesos a niveles que superan el indicador E15 desde la perspectiva de Planes de Inocuidad Alimentaria (PRP , PRPO , PCC / HACCP , HARPC o sus equivalentes), sin embargo, es importante considerar para el indicador otros procesos no productivos como parte de la determinación de procesos del indicador E15 aunque no se detallen al nivel de los procesos productivos.
		E16 ¿La organización ha determinado y mantiene implementados indicadores de desempeño que permiten evaluar la eficacia de los procesos para alcanzar sus resultados previstos?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores de proceso deberían valorar que estos son capaces de alcanzar los resultados planificados del proceso. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de gestión de procesos. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001
	Conformidad del producto o servicio	E17 ¿La organización ha establecido e implementa inspecciones documentadas contra criterios de aceptación y rechazo establecidos, con el fin de verificar que los requisitos de los productos y servicios se cumplen en etapas adecuadas tales como la recepción, el procesamiento y el despacho?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inspección se orienta a asegurar que los productos y servicios sean conformes con todos los requisitos aplicables antes de que estos se liberen para ser entregados a los clientes. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de control de calidad previo a la liberación de los productos y servicios. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, o la norma ISO 20000-1 para el control del servicio según los acuerdos de servicio en sector de TI, entre otros. Para el caso de industria médica, alimentaria, farmacéutica, veterinaria y otros sectores afines, el indicador considera inspecciones tanto en producto como en condiciones de proceso y entorno, por ejemplo, en el caso de los PRP, PRPO y PCC/HACCP/HARPC para industria alimentaria.

⁵ PRP: Programas de Prerrequisitos

⁶ PRPO: Programas de Prerrequisitos Operativos

⁷ PCC: Puntos Críticos de Control

⁸ HACCP: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de

Control

⁹ HARPC: Análisis de Peligros y Control Preventivo Basado en Riesgo.

LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	Conformidad del producto o servicio	E18 ¿Se asegura la organización de identificar los productos o servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El indicador se orienta a prevenir la entrega involuntaria o el uso de producto o servicio no conforme. Se relaciona a su vez con los indicadores E21 y E19 • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de control de producto y servicio no conforme. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, o la norma ISO 20000-1 para la gestión de incidentes de TI, entre otros. Para el caso de industria médica, alimentaria, farmacéutica, veterinaria y otros sectores afines, debido a su afectación potencial a la salud, existen prácticas de retiro y recuperación de producto potencialmente no inocuo y sistemas de trazabilidad para su implementación que superan al indicador.
		E19 ¿La organización trata los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, por medio de correcciones, ¿el reproceso, la reclasificación, la reparación, el desecho, la concesión o el permiso para desviación entre otras acciones?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de control de producto y servicio no conforme. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario, o la norma ISO 20000-1 para la gestión de incidentes de TI, entre otros. Para el caso de industria médica, alimentaria, farmacéutica, veterinaria y otros sectores afines, debido a su afectación potencial a la salud, existen prácticas de retiro y recuperación de producto potencialmente no inocuo y sistemas de trazabilidad para su implementación que permiten cumplir el indicador.
		E20 ¿Los equipos de seguimiento y medición utilizados para evaluar la conformidad del producto o servicio, así como requisitos de salud, seguridad en el trabajo y ambiente, entre otros, son adecuados para las características a evaluar y se encuentran calibrados o verificados contra patrones de medición trazables o contra una base conocida de control metrológico?	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos de seguimiento y de medición que evalúan conformidad contra criterios derivados de los valores de Excelencia, Sostenibilidad, Progreso Social, entre otros, requieren ser adecuados a las características que evalúan. Entre otros, implica que un equipo de seguimiento no se utiliza para asumir una medición, o que los equipos de medición cuentan con divisiones de escala o rangos de medición apropiados a la variable a medir. • Cuando se usa equipos de medición para verificar la conformidad de los requisitos de los productos y los servicios, las variables ambientales o las variables de salud y seguridad en el trabajo; la calibración y/o verificación de estos equipos debería asegurarse mediante el establecimiento de calendarios de calibración y verificación de los equipos de medición. • La calibración y/o verificación de los equipos de medición requiere el uso de patrones de medición trazables, estos pueden ser patrones de medición internacionales o nacionales. El uso de laboratorios competentes (internos o externos) acreditados con la norma ISO IEC 17025 facilita el cumplimiento de esta parte del indicador. • En la página del Ente Costarricense de Acreditación https://www.eca.or.cr/ dentro de la sección de Entidades Acreditadas, se puede consultar entre otros, los laboratorios acreditados en el país. • Cuando no existan tales patrones, debería conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;

LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

Conformidad del producto o servicio

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
		<p>E21</p> <p>¿La organización identifica el estado de sus productos y servicios con respecto a los requisitos, controla su identificación única y conserva documentación que permita la trazabilidad necesaria?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El indicador está relacionado con los indicadores E18 y E19. La identificación única, la identificación de estado y la trazabilidad permiten atender situaciones de productos o servicios potencialmente no conformes. • La identificación única depende del contexto, y podría ser individualizada (número de expediente o de caso por ejemplo) o agrupada (número de lote o de tanda por ejemplo). La identificación de estado puede ser sencilla (conforme, no conforme) o ampliarse a más categorías (cuarentena, reprocesado, otros). La trazabilidad puede asegurarse por métodos de registro físico o digital, todos ellos según contexto. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de identificación y trazabilidad. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario. • Para el caso de industria médica, alimentaria, farmacéutica, veterinaria y otros sectores afines, debido a su afectación potencial a la salud, existen prácticas de retiro y recuperación de producto potencialmente no inocuo y sistemas de trazabilidad para su implementación que permiten cumplir el indicador. • La Global Food Safety Initiative reconoce esquemas por medio de prácticas de armonización o bechmarking, en los que la identificación y trazabilidad, incluida la capacidad de implementar planes de recuperación y retiro de producto potencialmente no inocuo. Los esquemas reconocidos por GFSI pueden consultarse en https://mygfsi.com/ • Los sistemas de sostenibilidad de ISEAL Alliance como Estándar de la cadena de custodia para el balance de masa de Bonsucro y guía para su implementación, los estándares de Fairtrade International, los estándares de Fairtrade USA, los estándares de Rainforest Alliance y los estándares de RSPO contienen requisitos de identificación y trazabilidad detallados. Los estándares de cada uno de estos sistemas de sostenibilidad pueden ser consultados mediante la vinculación que hace ISEAL Alliance desde su página: https://www.isealalliance.org/
		<p>E22</p> <p>¿La organización se asegura que la información de compra comunicada a los proveedores incluye una descripción de los productos y servicios requeridos, así como cualquier requisito aplicable?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La función de compras debería no solo enfocarse en los requisitos funcionales y descriptivos del producto o servicio a adquirir, sino en la generación de impactos ambientales, sociales y económicos positivos desde una perspectiva de ciclo de vida y en la minimización de impactos adversos a fin de que se contribuya también desde esta función al desarrollo sostenible. La guía ISO 20400 puede ser orientativa en este aspecto. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia de comunicación de información de compras a proveedores. Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario.

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN DE RIESGO Y MEJORA	Conformidad del producto o servicio	<p>E23</p> <p>¿La organización aplica criterios de selección, evaluación, seguimiento al desempeño y re evaluación de proveedores para asegurar la conformidad de los productos y servicios suministrados por estos así como para promover mediante sus prácticas de compra impactos positivos y minimización de impactos adversos en materia ambiental, social y económica por medio de criterios tales como: calidad, tiempo de entrega, costo, ausencia de trabajo infantil, respeto a las condiciones laborales de acuerdo a la legislación nacional, cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables en materia ambiental, entre otros?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La función de compras debería no solo enfocarse en los requisitos funcionales y descriptivos del producto o servicio a adquirir, sino en la generación de impactos ambientales, sociales y económicos positivos desde una perspectiva de ciclo de vida y en la minimización de impactos adversos a fin de que se contribuya también desde esta función al desarrollo sostenible. • Los requisitos mínimos de desempeño aceptable de los bienes o servicios a comprar deberían excluir características indeseables. A estos se pueden incorporar requisitos que superen el mínimo en materia de sostenibilidad. • Los requisitos solicitados deberían ser verificables, lo que puede implicar la revisión de la documentación, ensayos, inspecciones, auditorías, certificación, sistemas de gestión, personas, productos o procesos, evaluación, declaraciones de sostenibilidad, etiquetas y declaraciones, acreditaciones o una combinación de ellos. • La guía ISO 20400 sobre compras sostenibles puede ser orientativa en el abordaje del indicador • En materia de etiquetado ambiental, según contexto, una organización podría requerir etiquetas de tipo I según ISO 14024 que involucren la certificación por tercera parte o etiquetas de tipo III según ISO 14025 que involucra la verificación por tercera parte. Según contexto, declaraciones de conformidad de primera parte de acuerdo con ISO 14021 u otros medios podrían ser suficientes. • La Global Ecolabelling Network reconoce etiquetados de tipo I. Puede consultarse en https://globalecolabelling.net/ • Los sistemas de sostenibilidad certifican trazabilidad, desempeño ambiental y social, entre otros criterios. ISEAL Alliance reconoce este tipo de sistemas. Los sistemas de sostenibilidad y sus sellos respectivos asociados pueden consultarse desde https://www.isealalliance.org/
	No conformidad y acciones correctivas	<p>E24</p> <p>¿Cuándo ocurre una no conformidad, incluida las originadas por una queja, la organización no solo la controla y la corrige, sino que analiza la causa que produjo la no conformidad y toma acciones para asegurar que no vuelva a ocurrir?</p> <p>E25</p> <p>¿Se verifica que las acciones correctivas son eficaces por medio de la determinación de que la causa se ha eliminado y la no conformidad no es recurrente?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El controlar y corregir una no conformidad se conoce como corrección • El análisis de causas y la toma de acciones para evitar la recurrencia de la no conformidad se conoce como acción correctiva. • La norma ISO 9001 incluye buenas prácticas en materia corrección y acción correctiva . Las guías ISO 9002 ofrece orientación adicional sobre las prácticas establecidas por ISO 9001 • Algunas normas y esquema específicos de sector contienen requisitos asociados al indicador para esos sectores como ISO 13485 en dispositivos médicos, INTE G8 para el caso de Pymes, los esquemas de ISO 22000, BRCGS, Global Gap, FSSC 22000, IFS Food, Primus GFS y SQF en sector alimentario. <p>El indicador es específico para la acción correctiva, por lo que llevar a cabo una corrección no es suficiente.</p>

GESTIÓN DE RIESGO Y MEJORA

Gestión de riesgo

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
		<p>E26</p> <p>¿La organización ha determinado riesgos y oportunidades en sus procesos cuyo abordaje es planificado a fin de propiciar que se prevengan o reduzcan efectos no deseados en la conformidad de sus productos o servicios y se propicie la mejora asegurando el cumplimiento legal?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos y oportunidades están asociados a incertidumbre, y estos de materializarse pueden ayudar o impedir a la organización en el logro de sus objetivos. El indicador E3 cubre riesgos de negocio. El indicador E26 se orienta a riesgo en procesos, producto o servicio. • La organización puede determinar los riesgos u oportunidades con técnicas apropiadas a sus procesos, productos o servicios, así como según su contexto. Estas podrían utilizar herramientas estructuradas como listas de chequeo, estructura “Que pasa si” (SWIFT), análisis de escenarios, análisis de modos de falla y efectos (FMEA), planes de control, análisis causa -efecto, análisis costo/ beneficio, análisis estadísticos, análisis de peligros, HACCP, HARPC, tablas de riesgo, otros a criterio de la organización. • ISO 31000 ofrece un marco general para abordaje de riesgo.
		<p>E27</p> <p>¿La empresa cuenta con un plan documentado e implementado para identificar periódicamente y controlar las amenazas significativas a la seguridad de sus bienes y servicios asociados en el almacenamiento, transporte o entrega a sus clientes, tales como: actos intencionados destinados a causar daño a la cadena de suministro, daños fortuitos o intencionados, acciones terroristas, fraudulentas o criminales, fallos a la gestión de información, datos y las comunicaciones así como la seguridad de la organización, entre otros?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan documentado puede ser sencillo o más complejo según el contexto. Como mínimo debería establecer amenazas significativas, controles para mitigar riesgos asociados a las amenazas y responsables • La determinación de amenazas debería tomar en consideración los controles actuales • La determinación de amenazas podría incluir escenarios como accesos no autorizados, daño o adulteración de la carga, introducción de contrabando, adulteración de la información sabotajes, robos, uso de empaques o etiquetas para actos fraudulentos, toma de rehenes, entre otros en aspectos como puntos de control de acceso, transportes, áreas de carga o fabricación, ingresos a perímetros no permitidos, acceso a formulaciones o información sensible sobre la carga, entre otros. • La organización debería contar con criterios para determinar que es significativo y que no. Esta valoración podría estar basada en la consecuencia y la posibilidad de ocurrencia. • La norma ISO 28001 incluye buenas prácticas para la seguridad de la cadena de suministro que pueden orientar el cumplimiento con el indicador. • Los esquemas de sector alimentario como FSSC22000 y otros de GFSI que requieren el desarrollo de planes de defensa y fraude aplican prácticas que aseguran el cumplimiento con el indicador y pueden también ser de orientación para otros sectores industriales. • ISO 31000 ofrece un marco general para abordaje de riesgo
		<p>E28</p> <p>¿La empresa cuenta con prácticas de identificación de riesgos y establecimiento de controles que aseguren la seguridad de información confidencial, tanto física como electrónica, asociada a la provisión de sus servicios o productos (por ejemplo, información de clientes, financiera, de procesos, formulaciones, estrategia, personal, entre otros)?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las practicas de identificación de riesgos y el establecimiento de controles puede llevarse a cabo por métodos sencillos o más complejos según el contexto. Como mínimo debería establecer riesgos, controles para tratar los riesgos asociados y responsables. • La determinación de riesgos debería tomar en consideración los controles actuales • La determinación de riesgos podría incluir aspectos como dispositivos móviles, acuerdos de confidencialidad, gestión de activos, información sensible, controles de acceso, gestión de usuarios y accesos a sistemas informáticos, medios de autenticación, restricciones de acceso a la información, contraseñas, cableados, controles contra códigos maliciosos, respaldos de información, instalación de software, entre otros. • La norma ISO 27001 incluye buenas prácticas para la seguridad de la información que pueden orientar el cumplimiento con el indicador. • ISO 31000 ofrece un marco general para abordaje de riesgo

GESTIÓN DE RIESGO Y MEJORA

COMPONENTE	REQUISITO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
	Gestión de riesgo	<p>E29*</p> <p>¿La organización asegura la protección y privacidad de los datos personales de sus clientes de acuerdo con el marco legal costarricense, con acciones tales como obtener consentimiento de la persona para obtener y usar sus datos, así como respetar el derecho del cliente a exigir rectificación, actualización, complemento o supresión de información, entre otros?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 8968 para la protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. • En el sitio web de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes se puede acceder a información sobre legislación e información de consulta frecuente en el tema. El sitio es: http://www.prodhab.go.cr/
		<p>E30</p> <p>¿La organización conoce sus principales riesgos de disrupción, así como sus recursos críticos y cuenta con un plan documentado para recuperarse y continuar con su actividad productiva a la mayor brevedad posible de ser necesario?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las prácticas de identificación de riesgos y el establecimiento de controles puede llevarse a cabo por métodos sencillos o más complejos según el contexto. Como mínimo debería establecer riesgos, controles para tratar los riesgos asociados y responsables. • Los riesgos pueden incluir, entre muchos otros y según contexto, eventos disruptivos asociados a incendios, inundaciones, terremotos, fenómenos atmosféricos, emergencias médicas, accidentes, ataques cibernéticos, pandemias, incidentes con materiales químicos o peligrosos, explosiones, pérdida de personas clave, entre otros, que tengan el potencial de interrumpir la prestación de servicios o de elaboración y entrega de productos. • El plan debería incluir la identificación de recursos, funciones y personas clave, así como acciones que permitan el retorno a las operaciones normales de negocio luego del evento disruptivo. • La norma ISO 22301 incluye buenas prácticas para la continuidad de negocio que pueden orientar el cumplimiento con el indicador. • ISO 31000 ofrece un marco general para abordaje de riesgo.
	Toma de decisiones basadas en resultados	<p>E31</p> <p>¿Se analiza de forma periódica datos e información para la toma de decisiones orientada a la mejora en temas tales como: costos de calidad, quejas, evaluación de la satisfacción del cliente, clientes perdidos y ganados, rechazos, reprocesos, desperdicios, tiempos de ciclo, rendimientos, eficacia en el abordaje de riesgos y oportunidades, desempeño ambiental y social de la organización; entre otros?</p>	<p>El indicador puede orientarse, de manera no exhaustiva, por buenas prácticas e instrumentos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normas ISO 9001 e ISO 9002 establecen buenas prácticas para la evaluación del desempeño de la organización incluida la revisión por la dirección. • La Guía ISO 9004 mediante sus buenas prácticas y orientaciones de autoevaluación de éxito sostenido organizacional, puede apoyar el análisis y la evaluación del desempeño organizacional.

BIBLIOGRAFÍA



1. Fairtrade International. (2019). Criterio de Comercio Justo Fairtrade para Organizaciones de pequeños productores. Alemania: Fairtrade International.
2. Foundation FSSC 22000. (2020). FSSC 22000 Scheme Version 5.1. Países Bajos: FSSC22000.
3. GFSI. (2020). Part I: The GFSI benchmarking process. Europa, Japón, Estados Unidos: GFSI.
4. INTECO. (2003). INTE/ISO 10013:2003. Sistemas de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición. Costa Rica: INTECO.
5. INTECO. (2010). INTE /ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social. Costa Rica: INTECO.
6. INTECO. (2013). INTE G:8:2013. Sistema integrado de gestión para micro, pequeña y mediana empresa (PYME). Requisitos. Costa Rica: INTECO.
7. INTECO. (2013). INTE/ ISO 28000:2013. Especificación para los sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro. Costa Rica: INTECO.
8. INTECO. (2013). INTE/ ISO 28001:2013. Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro. Mejores prácticas para implementar evaluaciones y planes para la seguridad de la cadena de suministro. Costa Rica: INTECO.
9. INTECO. (2014). INTE/ISO 27001:2014. Tecnologías de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. Costa Rica: INTECO.
10. INTECO. (2015). INTE /ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Costa Rica: INTECO
11. INTECO. (2015). INTE/ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Costa Rica: INTECO.
12. INTECO. (2016). INTE/ISO 13485:2015. Dispositivos médicos. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos para fines reglamentarios. Costa Rica: INTECO.
13. INTECO. (2017). INTE /ISO 9002:2017. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la norma INTE/ISO 9001:2015. Costa Rica: INTECO
14. INTECO. (2017). INTE/ ISO 20400:2017. Compras sostenibles. Directrices. Costa Rica: INTECO.
15. INTECO. (2017). INTE/ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. Costa Rica: INTECO.
16. INTECO. (2018). INTE/ISO 10002:2018. Gestión de la Calidad-Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones . Costa Rica: INTECO.
17. INTECO. (2018). INTE/ISO 27000:2018. Tecnologías de la información. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Visión general y vocabulario. Costa Rica: INTECO.
18. INTECO. (2018). INTE/ISO 31000:2018. Gestión del riesgo. Directrices. Costa Rica: INTECO.
19. INTECO. (2018). INTE/ISO 9004:2018. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Un enfoque de gestión de calidad . Costa Rica: INTECO.
20. INTECO. (2019). INTE/ISO 10004:2019. Gestión de la Calidad-Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición. Costa Rica: INTECO.
21. INTECO. (2020). INTE/ISO 22301:2020. Seguridad y Resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad del negocio. Requisito . Costa Rica: INTECO.
22. International Accreditation Forum. (2018). IAF mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes. Canadá: IAF.
23. Ley 8968 de 2011. Ley para la protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. 5 de junio de 2011. Gaceta 170.
24. Ley 9738 de 2019. Ley para regular el teletrabajo. 18 de setiembre de 2019. Gaceta 184.
25. OCDE (2013), Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>
26. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1998). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Ginebra, Suiza: OIT.
27. Organización Internacional para la Normalización (2006). ISO 14025:2006 Environmental labels and declarations. Type III Environmental labelling. Principles and procedures. Ginebra. Suiza: ISO.
28. Organización Internacional para la Normalización (2016). ISO 14021:2016 Environmental labels and declarations. Self declared environmental claims (Type II Environmental Labelling). Ginebra. Suiza: ISO.
29. Organización Internacional para la Normalización (2018). ISO 14024:2018 Environmental labels and declarations. Type I Environmental labelling. Principles and procedures. Ginebra. Suiza: ISO.
30. Organización Internacional para la Normalización (2018). ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology. Service management. Part 1: Service management system requirements. Ginebra. Suiza: ISO.
31. Organización Internacional para la Normalización (2019). ISO 10015:2019 Quality Management.

- Guidelines for competence management and people development. Ginebra. Suiza: ISO.
32. Organización Internacional para la Normalización (2020). ISO 10667-2:2020. Assessment service delivery. Procedures and methods to assess people in work and organizational settings. Part 2: Requirements for services providers.
 33. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Requisitos para fincas. Países Bajos: Rainforest Alliance.
 34. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Requisitos para cadena de suministro. Países Bajos: Rainforest Alliance.
 35. Rainforest Alliance. (2020). Rainforest Alliance Estándar de Agricultura Sostenible. Introducción. Países Bajos: Rainforest Alliance.
 36. Rainforest Alliance. (2021). Reglas de certificación y auditoría 2020. Países Bajos: Rainforest Alliance.





esencial[®]
**COSTA
RICA**