

# Reporte de sustentabilidad

Agosto 2021 - Agosto 2022

**Basado en:**

Pacto global de las naciones unidas

Objetivos del desarrollo sostenible

Fundamentos RSE CEMEFI

## Pastelerías Marisa



Marisa

**DOLCE  
NATURA**



# Mensaje de nuestra directora

## ¡Por ti, una delicia!

En Pastelerías Marisa estamos convencidos que, para tener un gran país, el cambio debe empezar por empresas y ciudadanos responsables. Como organización, además de hacer negocio, nuestra responsabilidad y compromiso es contribuir con nuestra comunidad, impulsar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Estamos convencidos de que no seremos de las empresas más grandes de Jalisco, pero si estamos en camino a ser una de las empresas más grandiosas del estado.

Desde los primeros años, hemos apoyado a más de 40 asociaciones civiles uniéndonos a su causa y la cantidad de ayuda se ha multiplicado con el tiempo. Lo valioso es que lo hemos hecho de forma genuina, porque parte de nuestra filosofía es que “la generosidad genera abundancia”.

La empresa es lo que es gracias a sus colaboradores y por eso nos ocupamos de que cada vez tengamos más proyectos y programas que mejoren la calidad de vida e impulsen sus capacidades. Esto se refleja en su confianza y compromiso, y es una de las razones por las que hemos crecido tanto en los últimos años.

Queremos que nuestra comunidad pueda sentirse orgullosa de que seamos parte de ella, por lo que cumplimos con las normativas y por ningún motivo nos préstamos a malas prácticas o manejos.

Con la certificación, Empresa Socialmente Responsable, queremos profesionalizarnos y mejorar en lo que nos haga falta para seguir siendo una “empresa grandiosa”. Además de poder compartir con nuestros clientes lo que hacemos, ya que identificamos que les gusta estar enterados del impacto positivo que podemos lograr y no lo hemos comunicado mucho.

Sumando a nuestro objetivo de mejorar el entorno en el que vivimos, acabamos de constituir nuestra Fundación, que tiene como objetivo transformar la realidad de las mujeres en Jalisco a través de cuatro ejes principales:

- Disminuir la violencia de género
- Desigualdad de género
- Brecha salarial y condiciones laborales para las mujeres
- Fomentar la creación de redes entre las mujeres (sororidad)

Por todas estas razones, creemos que ser Empresa Socialmente Responsable no depende de un distintivo sino de la forma en como se vive, opera y maneja el día a día de Pastelerías Marisa. Sin embargo, al contar con el distintivo nos consolidamos públicamente como tal.

**Marisa Lazo**

**Fundadora Pastelerías Marisa**



# Pastelerías Marisa

## 1.1 Perfil Pastelerías Marisa

### 1.2 RSE

#### 1.2.1 Comité RSE

### 1.3 Liderazgo y participación activa en la sociedad

Fundada en 1992 en Guadalajara, Jalisco, Pastelerías Marisa es una compañía dedicada a la repostería, elaborando productos caseros con cariño y compromiso. Una historia que inició con el liderazgo y la pasión de Marisa Lazo Corvera.



Marisa

**DOLCE  
NATURA**

Integrada por nuestras marcas, Tía Lola, Marisa y Dolce Natura, amamos lo que hacemos:

# ¡Endulzamos la vida!

## Nuestros valores



Sumar



Pensar positivo



Ser constante



Ser honesta/o



Ser Amable



Compartir



Disfrutar

## Nuestros pilares

1. Reconocer la **dulzura** en las y los demás.

3. Transformar los momentos en **momentos más felices**

2. Poner tu **granito de azúcar**

4. Crear una **dulce experiencia**



# 1.1 Perfil empresarial

Sobre nosotros y nuestras colaboradoras/as

HeadCount **1,183**

Edad promedio

**35 años**

**32 años**

26%  
hombres

**36 años**

74%  
mujeres

## Estudios

Secundaria	2	25 %
Maestría	2	25 %
Primaria	1	13 %
Preparatoria	1	13 %
Técnico	1	13 %
Licenciatura	1	13 %

## Estado Civil

Soltero	564	(48%)
Casado	339	(29%)
Viudo	15	(1%)
Divorciado	36	(3%)
Unión Libre	174	(15%)
Separado	54	(5%)

Presencia en el mercado



# 1.2 Responsabilidad Social Empresarial

En Pastelerías Marisa hemos establecido nuestro modelo de negocio encaminado a la responsabilidad social, con disciplina, promoviendo acciones a favor de nuestros grupos de interés.



Sumando a nuestro objetivo, en 2019 nace Fundación Marisa que tiene como objetivo construir una sociedad más justa, donde mujeres y hombres tengan igualdad de oportunidades para desarrollar las capacidades que les permitan transformar sus condiciones de vida y lograr un desarrollo integral para un México más igualitario



Llevamos 3 años consecutivos siendo Empresa Socialmente Responsable, reafirmando nuestro compromiso con la sociedad y el planeta. Además involucramos a la empresa **Empro pack** fortaleciendo la cadena de valor.

## 1.2.1 Comité RSE

El 26 de Julio de 2022 se reunió el Comité de Responsabilidad Social de la empresa Pastelerías Marisa, conformado por representantes de diferentes áreas.

El comité es la figura clave para impulsar y generar ideas sustentables, además de recabar y documentar nuestras acciones de responsabilidad social, buscando que nuestras prácticas sumen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Reuniones individuales Líderes de Comité de RSE 2022

## Mesas de asesorías

Por segundo año consecutivo participamos en las mesas de asesoría, en temas de responsabilidad social impartidas por Fundación Expo Guadalajara.

Nuestro comité ESR núcleo se preparó en temas de antecedentes RSE, sistemas de gestión, alineación con normas, estructuras operativas comunicación, rendición de cuentas, evidencias ESR y análisis de cuestionarios.

Estas mesas de asesoría, son impartidas por Fundación Expo Guadalajara, de manera presencial y virtual, con una duración de 5 meses.

Además nuestro comité participa activamente en capacitaciones impartidas por CEMEFI. Además de actividades relacionadas al Desarrollo Sustentable.



Reunión presencial/virtual en Mesas de Asesorías Fundación Expo Guadalajara



## 1.3 Liderazgo y participación activa en la sociedad

En Marisa sentimos un profundo compromiso con la sociedad, por lo cual buscamos día con día sumar nuestro granito en cada cosa que hacemos.

El emprendimiento, la educación financiera y erradicar las brechas de género, son los principales temas, en los cuales participamos a través de Fundación Marisa y de nuestra directora, Marisa Lazo.

Organizaciones con las que nos vinculamos promoviendo el desarrollo social:

### Cámara Nacional de Comercio

Velamos por el desarrollo de entre empresas, gracias a esta alianza expandimos nuestras posibilidades de compartir y recibir información con otras empresas del país.

### Coparmex

Nuestra directora participa activamente como ponente en conferencias. Además nuestros equipos de trabajo asisten a los talleres de capacitación y networking que imparten.



Marisa Lazo como ponente en *Talent Land* en Julio de 2022. Organizado por el gobierno de Jalisco.

En Octubre se llevo a cabo la *Conexión de Talento: La nueva economía del Talento* referentes a las buenas prácticas en proyectos de transformación del talento mediante una nueva visión del desarrollo de las y los colaboradores para elevar la competencia e innovación en los departamentos.

### Tecnológico de Monterrey

Marisa Lazo es Presidenta del Consejo del Tec Campus Guadalajara, este papel refleja el gran liderazgo y sobresaliente trayectoria.



Recorrido en Planta de producción Pastelerías Marisa a CREEA Coparmex 2022



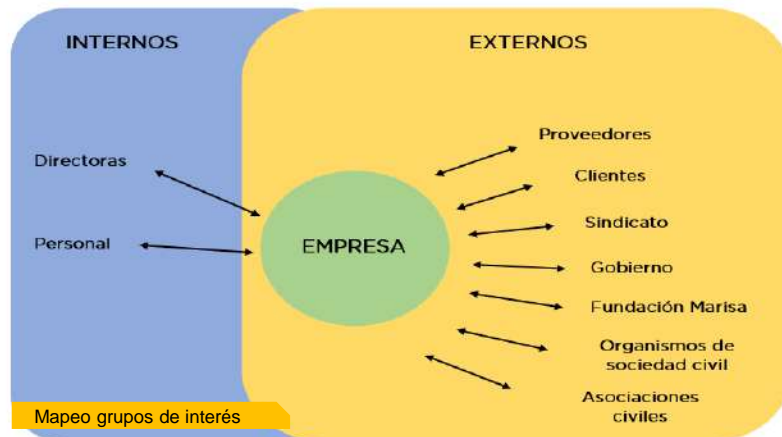
# Compromiso de Pastelerías Marisa con la agenda global 2030

En Pastelerías Marisa trabajamos día con día para contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) definimos nuestras metas y paso a paso trazamos nuestro camino a la sustentabilidad.



## Grupos de interés

El mapeo de stakeholders es un paso para identificar los esfuerzos que la empresa tendrá para involucrar a los distintos actores de su esfera de interés. El proceso es tan importante como los resultados por lo que se recomienda profundizar en el mismo en el futuro de acciones de Responsabilidad Social en *Marisa*.



Identificamos las temáticas de mayor importancia para Marisa y acto seguido darles un valor basado ya en los mismos criterios. Esto es de suma importancia para que *Marisa* tenga un planteamiento claro sobre su camino a la sostenibilidad y su departamento de Responsabilidad Social vaya avanzando con el tiempo. Los puntos mencionados en la siguiente tabla son asuntos de interés de *Marisa* y también asuntos globales que impactan la esfera de influencia de *Marisa*.

Intereses de Medio Ambiente	Intereses Sociales	Intereses de Gobernanza	Económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empaques de plástico de las galletas</li> <li>- Empaques de cartón</li> <li>- Bolsas para las galletas</li> <li>- Manejo y disminución de la basura y desechos</li> <li>- Reciclaje</li> <li>- Calidad y uso del agua</li> <li>- Degradación de los suelos</li> <li>- Contaminación del aire</li> <li>- Destrucción de la biodiversidad</li> <li>- Cambio Climático</li> <li>- Cadena de valor sostenible</li> <li>- Cadena de valor socialmente responsable</li> <li>- Medios de transporte</li> <li>- Manejo seguro</li> <li>- Ruido</li> <li>- Manejo de sustancias peligrosas</li> <li>- Infraestructura eco-friendly</li> <li>- Productos de limpieza eco-friendly</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida de las colaboradoras</li> <li>- Calidad de vida de las mujeres</li> <li>- Educación de las mujeres</li> <li>- Valores de la familia</li> <li>- Nutrición</li> <li>- Sueldos justos y movilidad social</li> <li>- Salud de la niñez</li> <li>- Educación de la niñez</li> <li>- Diversidad de género</li> <li>- Relaciones Laborales</li> <li>- Reclutamiento, selección y desarrollo de talento</li> <li>- Wellness de colaboradores</li> <li>- Conducta ética</li> <li>- Compensación de ejecutivos</li> <li>- Privacidad de Clientes</li> <li>- Salud de los colaboradores</li> <li>- Salud de los clientes</li> <li>- Pobreza</li> <li>- Hambre</li> <li>- Trabajo infantil</li> <li>- Igualdad de oportunidades</li> <li>- Inversión en la comunidad</li> <li>- Voluntariado corporativo</li> <li>- Donaciones en dinero y especie</li> <li>- Alianzas estratégicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia</li> <li>- Reportar</li> <li>- Privacidad de datos</li> <li>- Anticorrupción</li> <li>- Política de Gobierno Corporativo</li> <li>- Democratizar decisiones</li> <li>- Políticas Públicas</li> <li>- Marketing Responsable</li> <li>- Competencia Leal</li> <li>- Análisis de Riesgo social y ambiental</li> <li>- Inclusión de aspectos ESG en modelo de negocio y estrategia corporativa</li> <li>- Diversidad en el consejo</li> <li>- Cumplimientos legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño económico</li> <li>- Presencia en el mercado</li> <li>- Impactos económicos indirectos</li> <li>- Prácticas de abastecimiento</li> <li>- Conflictos de interés</li> <li>- Calidad del Servicio</li> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Generación de valor para accionistas</li> <li>- Reducción de costos</li> <li>- Control de gastos</li> <li>- Ampliación del negocio</li> <li>- Transformación de tecnología</li> </ul>
Matriz de Materialidad			

# Ética empresarial

## 2.1 Ética y transparencia

### 2.2 Compromisos con nuestras y nuestros proveedores

### 2.3 Compromiso con nuestras y nuestros clientes

#### 2.3.1 Protección de datos

#### Fraude transparencia, anticorrupción

Fomentamos la transparencia, nuestro actuar es un reflejo de la integridad, ética y responsabilidad.

Estamos comprometidas y comprometidos con los 10 principios establecidos en el pacto global de las naciones unidas.





## 2.1 Ética y transparencia

La conducta profesional de todas las personas que conformamos Pastelerías Marisa se alinea con nuestra Política de Sustentabilidad, y código de conducta.

Velamos por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa. Además de comunicar los valores y establecer las pautas de conducta para las y los colaboradores.

Recientemente presentamos nuestra Política de Toma de decisiones, sustentabilidad, que recoge normativas internacionales y locales, como guía de principios; como eje en los principios.

### Línea Segura Marisa

Contar con un canal de denuncia interna para las personas que conforman Pastelerías Marisa, es pilar en el cumplimiento de nuestra ética empresarial.

Las denuncias recibidas se tratan con total privacidad y seguridad para quien reporta.

42

Casos recibidos

100%

De las denuncias recibidas fueron atendidas y solucionadas

### Competencia leal

Establecemos como un principio, estimular la innovación y la eficiencia, buscamos reducir los costos de los productos fortalecer nuestro posicionamiento en el mercado.

Además en nuestra guía de principios establecemos, cumplir con los valores y carácter para rechazar, prevenir y sancionar posibles actos de soborno, corrupción y conflictos de interés.

### Prevención del fraude

Teniendo en cuenta nuestra Política de Toma de Decisiones, establecimos los siguientes conceptos:

**Soborno.** Solicitar, ofrecer o aceptar un beneficio en efecto o en especie, que involucre a funcionarios públicos o personas del sector privado.

**Corrupción.** Es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada.

**Conflictos de Interés.** situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.



Sesión Box Score, presentación de Política de Toma de Decisiones.

## 2.3 Compromiso con proveedores

En 2022 actualizamos nuestra Política de proveedores, además con los cambios que se han presentado globalmente por la Pandemia de Covid 19, también actualizamos nuestro proceso y Política de Recepción de productos.

En Agosto junto con nuestra celebración por aniversario de 30 años. Desde el inicio de nuestra empresa hemos establecido relaciones honestas, leales y transparentes con nuestros y nuestras proveedores, es por eso que esta celebración fue pensada para agradecer y reconocer el valor de su relación e interés por nuestra empresa.

Nuestra Directora, Marisa Lazo, entregó premios como símbolo de agradecimiento y trayectoria en Pastelerías Marisa.



Desayuno con proveedores, agradecimiento y entrega de reconocimientos, septiembre 2022

### Política selección de proveedores y contratistas

Desarrollamos nuestra Política de proveedores, en la cual establecemos los lineamientos al momento de la adquisición de mercancía y consumibles, estableciendo como ejes: La calidad, con lo cual ejecutamos el procedimiento de análisis a nuestros productos; El cuidado del medio ambiente, comprometidos con nuestras comunidades, establecemos como prioridad la compra de productos naturales, locales, que sumen a la conservación del medio ambiente.

### Evaluación a proveedores

Sometemos a evaluación a nuestros proveedores, en la cual evaluamos el cumplimiento y entrega, la calidad y el cumplimiento específico de las características, precio, capacidad instalada, entre otros.

Esto con un periodo trimestral, siendo herramienta de apoyo para finiquitar relaciones con proveedores que no cumplan con los estándares requeridos en nuestra empresa, en este año el 100% de nuestros proveedores logro como resultado: *Ser proveedores confiable y seguro.*

## 2.4 Compromiso con nuestras y nuestros clientes

Nuestros compromisos con nuestros y nuestras clientas son claros: garantizar la calidad de nuestros postres, brindar el mejor servicio, hacer uso correcto de nuestras herramientas de trabajo y nunca caer en actos de deshonestidad o fraude.

### Taller atención al cliente

El 100% de nuestra plantilla a cargo de brindar atención toma nuestro taller de Atención al cliente, con el cual obtienen las herramientas para brindar un servicio de excelencia, basado en la atención cercana, dando por resultado una dulce experiencia, es un pilar en nuestra empresa. Además de conocer nuestra técnica de ventas y empaparse de la *Cultura de servicio y amabilidad Marisa*.



Taller atención al Cliente Dolce Natura 2021

### Taller seguridad vial

En colaboración con la secretaría de Seguridad y vialidad del estado de Jalisco, se impartió el taller para todos los colaboradores de logística, (repartidores a sucursales).

Aprendieron temas como: Movilidad sustentable, marco legal, antisoborno, técnica de conducción segura entre otros temas.



Taller Seguridad Vial, Agosto 2022

## 2.4.1 Servicio de atención a clientes

Alineamos nuestros procesos de atención a clientes y resolución de quejas a través de manuales y políticas, que estipulan garantizar la respuesta a todos los comentarios que se reciban, garantizando la mejor solución.

A la par de cumplir completamente nuestro aviso de privacidad y protección de datos.

**100%**  
Quejas resueltas



## 2.4.2 Ampliación de planta de producción

Gracias a la preferencia de nuestros y nuestras clientes, seguimos creciendo, es por eso que desde finales de 2021 comenzamos con un gran proyecto de remodelación y ampliación.

Éste proyecto contempla espacios más amplios, uso de tecnología ecológica y sustentable. Además de garantizar espacios cómodos y seguros para todo el equipo.



Entrega terminada de remodelación Planta 3