

# Reporte de sustentabilidad

Agosto 2022 - Agosto 2023

**Basado en:**

Pacto global de las naciones unidas

Objetivos del desarrollo sostenible

Fundamentos RSE CEMEFI

Estándares GRI

## 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.



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 **1,270**

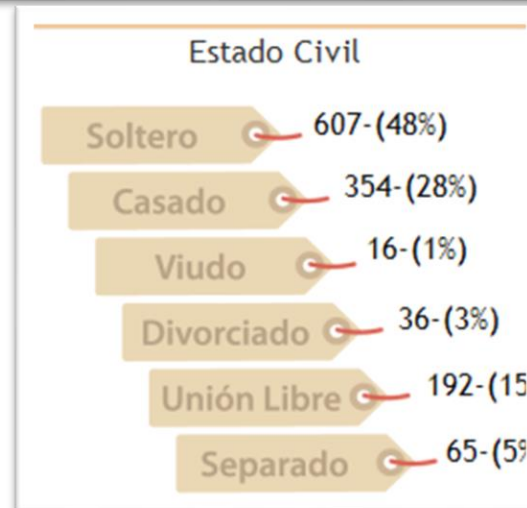
Edad promedio  
**36 años**

26%  
hombres

74%  
mujeres

**33 años**

**37 años**



Sobre nuestras sucursales

**102 sucursales**

Presencia en Jalisco  
y Guanajuato



# 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

## 1.2.1 Comité RSE

El 25 de Julio de 2023 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

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 y actividades relacionadas al Desarrollo Sustentable.



Reunión presencial/virtual en Mesas de Asesorías Fundación Expo Guadalajara

## Mesas de asesorías

Por tercer 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.

Llevamos 4 años consecutivos siendo Empresa Socialmente Responsable, reafirmando nuestro compromiso con la sociedad y el planeta.





# 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.



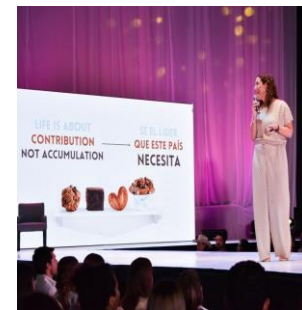
En Agosto se llevó a cabo la *SAPICA: Salón de la Piel y el Calzado* en donde Marisa expuso a cerca del emprendimiento y dio sus mejores herramientas para guiar y apoyar a los nuevos emprendedores de ese ramo.

## CU Tlajomulco

En un emotivo acto celebrado en el Centro Universitario de Tlajomulco (CU Tlajomulco), se llevó a cabo la entrega del prestigioso Premio Marisa Lazo a las causas con valores.



Marisa Lazo como ponente en *SAPICA* en Agosto de 2023. Organizado la cámara de la industria del calzado del estado Guanajuato



Marisa dando una ponencia en TalentLand agosto 2022

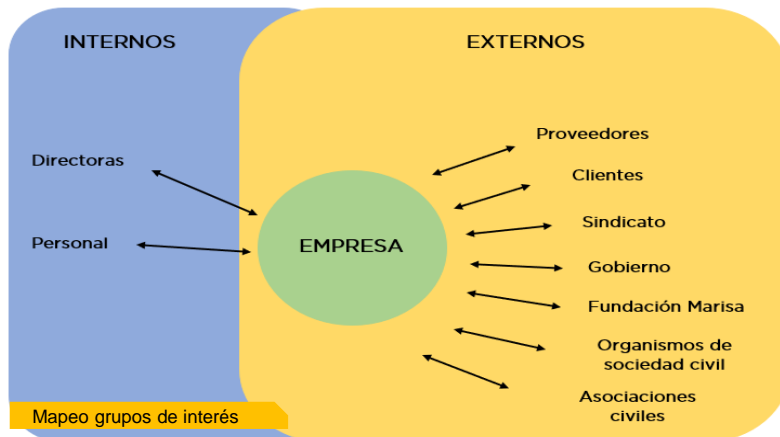
# Compromiso de Pastelerías Marisa con la agenda global 2030

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.

16

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 2023 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.

Nuestra empresa se compromete fervientemente a cultivar relaciones sólidas y éticas con nuestros proveedores. Reconocemos la importancia fundamental de su contribución a nuestro éxito y, por ende, nos esforzamos por establecer una colaboración basada en la confianza mutua y el respeto. Buscamos fomentar un entorno donde la comunicación abierta y transparente sea la norma, donde se reconozca y valore el trabajo de nuestros proveedores.

Nos comprometemos a garantizar condiciones justas y oportunidades equitativas, promoviendo así una cadena de suministro sostenible y beneficios mutuos a largo plazo. Este compromiso refleja nuestra visión de una asociación comercial sólida y responsable.



### Política selección de proveedores y contratistas

En nuestra política de proveedores, valoramos la transparencia y el cumplimiento normativo. Para facilitar el proceso de alta y garantizar la conformidad fiscal, solicitamos a nuestros proveedores la presentación de documentos pertinentes, como certificados tributarios y registros comerciales. Estos requisitos no solo aseguran la legalidad de las operaciones, sino que también permiten una relación comercial eficiente y confiable. Al cumplir con estos protocolos, fortalecemos la integridad de nuestra cadena de suministro y garantizamos un entorno propicio para una colaboración exitosa.

### 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 finalizar relaciones con proveedores que no cumplan con los estándares requeridos en nuestra empresa, en este año el 100% de nuestros proveedores logró 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 manejo higiénico de los alimentos

Nuestro compromiso con la excelencia se refleja en el taller integral de Manejo Higiénico de Alimentos que ofrecemos a nuestroxs colaboradorxs en el área de atención al cliente. Este programa aborda de manera exhaustiva las condiciones de los alimentos, incidiendo en la importancia de la calidad e inocuidad. Nuestros equipos aprenden las mejores prácticas para garantizar la seguridad alimentaria, desde el manejo y almacenamiento adecuado hasta el control de las instalaciones y la higiene personal. Este enfoque proactivo no solo fortalece la calidad de nuestros servicios, sino que también demuestra nuestro compromiso inquebrantable con la satisfacción y bienestar de nuestroxs valiosxs clientxs.



**552**  
Constancias entregadas



## 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.

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

