

# indicadores acción empresarial

## de Responsabilidad Social

Una herramienta de gestión y  
evaluación para las empresas  
interesadas en desempeñarse  
de forma socialmente  
responsable

Octubre 2001

**ACCION**   
empresarial

# indicadores

acción empresarial

---

de Responsabilidad Social

Esta es una publicación de Acción Empresarial, realizada con el apoyo de Fundación Ford, y con la asesoría técnica de la Escuela de Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Con el apoyo de:**  
Fundación Ford

**Con el patrocinio de:**  
Confederación de la Producción y el Comercio

**Colaboración**  
Instituto Ethos

**Ejecución:**  
Pontificia Universidad Católica de Chile - Escuela de Administración



**Todos los Derechos Reservados**  
Su reproducción es permitida con autorización previa por escrito de Acción Empresarial

**Octubre 2001**

**ACCION**   
**empresarial**

ACCION EMPRESARIAL  
Encomenderos 231, Of. 601, Las Condes  
Santiago - Chile  
Tel: 562-2345141  
Fax: 562-2345088  
E-mail: [info@accionempresarial.cl](mailto:info@accionempresarial.cl)  
Visite nuestro sitio en Internet: [www.accionempresarial.cl](http://www.accionempresarial.cl)

# Índice de secciones

---

INDICADORES “ACCIÓN EMPRESARIAL” DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	5
INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO	7
ACCIÓN EMPRESARIAL	8
CUESTIONARIO	11
1. ÉTICA EMPRESARIAL	11
2. CALIDAD DE VIDA LABORAL	18
3. MEDIO AMBIENTE	26
4. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	31
5. MARKETING RESPONSABLE	39
ANÁLISIS DE RESULTADOS INDIVIDUALES	44
SCORE CARD DE BALANCE SOCIAL DE LA EMPRESA: RESULTADOS POR ÁREA	46
BIBLIOGRAFÍA	48



# Indicadores “Acción Empresarial”

## de Responsabilidad Social Corporativa

► **Los Indicadores Acción Empresarial de Responsabilidad Social Corporativa** son una herramienta práctica que le permitirá a su empresa evaluar el grado de desarrollo de sus estrategias, políticas y prácticas en los distintos ámbitos que involucra la responsabilidad de un «buen ciudadano corporativo». A través de un cuestionario de evaluación de simple aplicación, su empresa podrá conocer, a nivel cualitativo como cuantitativo, su desempeño en estas materias por área y en forma agregada.

Los indicadores pueden ser utilizados adicionalmente como una excelente herramienta de gestión y planeamiento, así como una fuente de ideas para diseñar estrategias y acciones futuras en aquellos ámbitos en los que su empresa quiere profundizar su desempeño.

Los indicadores aquí presentados abarcan la responsabilidad social empresarial desde una perspectiva integral, que incluyen las políticas y acciones de la empresa en cinco áreas:



Esperamos que estos indicadores contribuyan a que las empresas perciban el valor de las prácticas corporativas socialmente responsables y reconozcan su impacto positivo en el desempeño, imagen y sustentabilidad de su negocio en el largo plazo.

Los indicadores aquí descritos abarcan la extensa variedad de temas y frentes que involucra la responsabilidad social empresarial. No necesariamente su empresa debe presentar políticas y acciones en todas ellas, por cuanto esto depende de las prioridades y objetivos corporativos que se hayan definido. Adicionalmente, se incluyen requerimientos de información cuantitativa que estamos concientes que en algunos temas puede no estar disponible; pero esperamos que estos indicadores sirvan como punto de partida y guía de apoyo para perfeccionar sus procesos de evaluación en estas materias.

Le agradecemos cualquier comentario que tenga respecto del presente instrumento, que nos permita perfeccionarlo en ediciones futuras.

Javier Cox I.  
Presidente

**Acción Empresarial**

## ► ¿Quiere conocer cuál es el desempeño de su empresa en comparación con otras compañías?

Su empresa podrá comparar su desempeño y grado de desarrollo de estas materias con respecto a otras compañías. Para ello, **Acción Empresarial** desarrollará parámetros comparativos del conjunto de empresas que deseen comparar sus resultados del benchmark respectivo (promedios y dispersión de resultados) separados por áreas y secciones.

**Acción Empresarial** asegura un tratamiento estrictamente confidencial de los datos por empresa. En la presentación estadística de las informaciones, las empresas no son identificadas. Una eventual divulgación de experiencias y prácticas ejemplares, solo será realizada previa consulta y autorización.



Si su empresa desea obtener datos comparativos con otras compañías, por favor siga las instrucciones contenidas en la sección "Análisis de Resultados Individuales" y envíenos todos sus resultados.

Estamos a su disposición para cualquier consulta:  
**info@accionempresarial.cl**  
**Fono: 56-2-2345141**  
**Encomenderos 231, Of. 601. Las Condes, Santiago. Chile**

# Instrucciones

---

## para responder el cuestionario

Cada cuestionario debe corresponder a una empresa. Se recomienda que su compañía nombre a un coordinador que facilite y guíe el proceso de aplicación del cuestionario. Para responder este cuestionario, debe considerar que el proceso tomará tiempo (varios días) y requerirá de la cooperación de distintas personas en su empresa.

Le pedimos su cooperación al responder. La información que Ud. proporcione sólo le será útil si representa su opinión **FRANCA Y SINCERA**.

En este cuestionario se presentan una lista de descripciones sobre diferentes áreas y aspectos de una organización. Usted debe evaluar el grado en que las descripciones son verdaderas o falsas según la entidad en la que usted trabaja.

Marque un **1** si usted está **MUY EN DESACUERDO** con la afirmación que describe lo que ocurre en su organización.

Marque **números intermedios** para expresar **grados relativos** de acuerdo o desacuerdo con la afirmación relativa a su organización.

Marque un **6** si usted está **MUY DE ACUERDO** con lo descrito en la afirmación, siempre pensando en su organización.

También tendrá la posibilidad de elegir una séptima alternativa con la opción «No se aplica», si es que usted considera que la descripción no se relaciona con su empresa.

Además de este tipo de preguntas, en el cuestionario también encontrará:

**Sección Indicadores Numéricos:** Al finalizar la tabla de algunas secciones, se piden indicadores numéricos relacionados con datos generados en la empresa durante el periodo operacional de años anteriores. En caso que la empresa no produzca esos datos, y si su compañía quiere comparar sus resultados con otras, le agradeceremos indicarlo y prepararse para presentar los datos el próximo año.

► **AGRADECEMOS SU COOPERACIÓN**

# Acción Empresarial

► **Acción Empresarial** es una organización sin fines de lucro que surge del sector empresarial para promover la responsabilidad social de las compañías que operan en el país.

## Nuestra Misión:

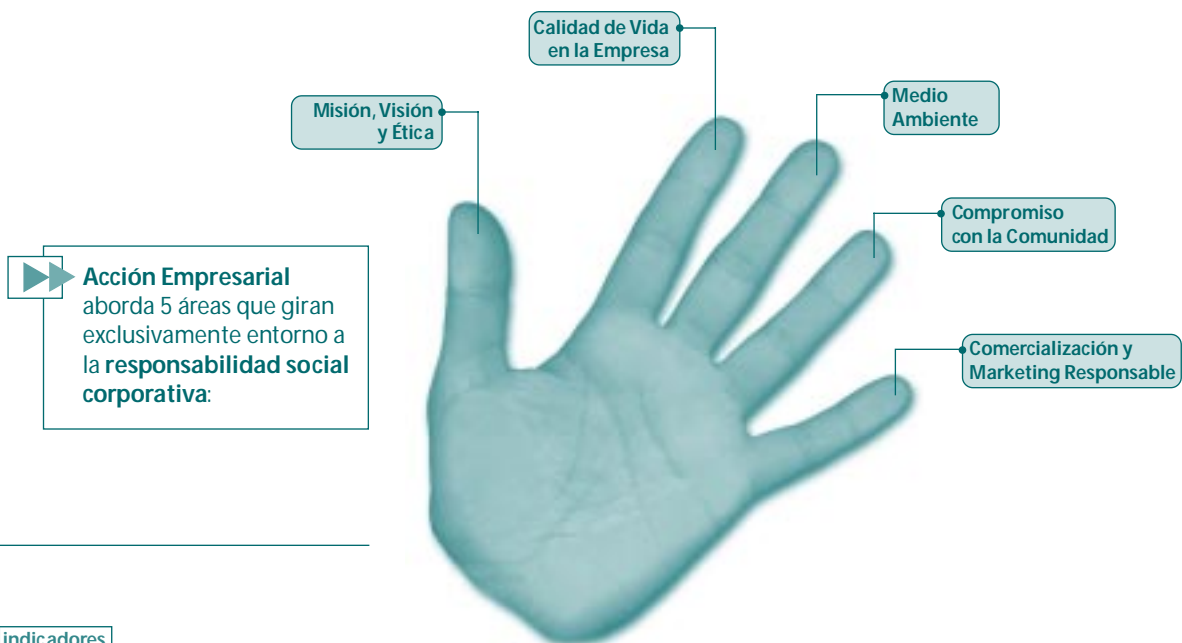
**Promover la Responsabilidad Social Empresarial, entendida como una visión de negocios que integra el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.**

**Acción Empresarial** promueve las buenas prácticas empresariales y el intercambio de experiencias en materia de **responsabilidad social corporativa**.

La iniciativa opera sobre la base de la membresía de empresas. Las compañías socias de **Acción Empresarial** acceden a información práctica, investigaciones, talleres de entrenamiento, intercambio de experiencias y actividades de difusión. Asimismo pasan a formar parte de Foro EMPRESA, network internacional de compañías comprometidas con la responsabilidad social en las Américas de la cual **Acción Empresarial** es

miembro activo. Hasta el momento, Foro EMPRESA, reúne a más de 2.200 compañías en la región (USA, México, Brasil, Chile, El Salvador, Perú, Panamá, entre otros).

La organización surge en mayo de 2000, como iniciativa del sector privado chileno y, desde sus orígenes, ha sido impulsada por *Business for Social Responsibility* (BSR-USA) y Fundación Generación Empresarial, y cuenta con el patrocinio de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).



Acción Empresarial desarrolla actividades dirigidas tanto a sus empresas socias como al mundo empresarial en general.

- ▶ **INFORMACIÓN:** Sobre casos nacionales e internacionales, últimos desarrollos y noticias respecto de responsabilidad social empresarial. A través del Website se entrega información para apoyar a los ejecutivos a implementar prácticas de responsabilidad social. Lo que se complementa con la circulación de un Newsletter quincenal y la asistencia de caso a caso.
- ▶ **HERRAMIENTAS:** Que faciliten a la empresa implementar acciones socialmente responsables.
- ▶ **INVESTIGACIÓN:** Sobre el impacto de acciones de responsabilidad social corporativa, y acceso a un banco de casos nacionales e internacionales.
- ▶ **PROMOCIÓN:** Dirigida al mundo empresarial y a la opinión pública, a través de múltiples actividades.
- ▶ **FORMACIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS:** Talleres, charlas y conferencias, además del Seminario Anual sobre Responsabilidad Social Corporativa.
- ▶ **VINCULACIONES:** Relación permanente de las empresas en Chile con el resto de sus pares en el país y en la región, para aprendizaje, intercambio de experiencias y desarrollo de proyectos.

## ▶ ¿Por qué es importante para su empresa participar en ACCIÓN EMPRESARIAL? ◀

- Porque su empresa no puede estar al margen de esta iniciativa que ha sido diseñada para convertirse en el referente empresarial en materia de responsabilidad social.
- Porque la experiencia nacional e internacional avalan el hecho de que la conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y de marcas, y contribuye mediblemente a la rentabilidad corporativa de largo plazo.
- Porque crecientemente los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas jueguen un rol importante en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.
- Porque las empresas socias de **Acción Empresarial** reconocen que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables son un imperativo comercial importante; y las empresas líderes hacen de esta declaración una ventaja competitiva.

Participe en Acción Empresarial y forme parte del grupo de compañías líderes comprometidas con la responsabilidad social empresarial.

Contáctenos en el fono: (562) 234 51 41 e-mail: [info@accionempresarial.cl](mailto:info@accionempresarial.cl)

o visite nuestro website [www.accionempresarial.cl](http://www.accionempresarial.cl)

## A la fecha Acción Empresarial está compuesto por:

**Socios Fundadores:** Asociación Chilena de Seguridad • Banco Santander • Bellsouth • Caja de Compensación de los Andes • Codigas • Corpora Tres Montes • Deutsche Bank • Empresas CMPC • Empresas Interamericana • Masisa • Mutual de Seguridad • Shell • Xerox • Zegers DDB

**Empresas Asociadas:** AES-Gener • Bank Boston • Chiletabacos • Coca-Cola Chile • Colbún • Compaq • DBM • D&S • McDonald's • Merck Sharp and Dohme • People & Partners • Pimasa • Principal • Procter & Gamble • Sonda • Unisys • Walt Disney





## 1.1 DESARROLLO DE PRINCIPIOS ÉTICOS

En esta empresa, el código de ética (principios y valores):

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica	
1	Existe de manera informal	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	Se encuentra por escrito	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	Fue elaborado con la participación del personal, socios y/o comunidad	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	Es revisado periódicamente	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	Orienta la relación con el personal	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	Orienta la relación con los proveedores	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	Orienta la relación con los consumidores	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	Orienta la relación con la comunidad	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	Orienta la relación con el gobierno	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10	Orienta la relación con los accionistas minoritarios	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11	Se incorpora en la evaluación del personal mediante preguntas específicas que miden el grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
12	Define un compromiso de transparencia y veracidad de la información ofrecida a todos los colaboradores	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
13	Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales (por ejemplo coimas, presiones ilegítimas y extorsión)	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
14	Es explícito en promover y defender la competencia leal	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>



## 1.2 DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA EMPRESA

Su empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Transmite sus principios éticos esporádicamente o en momentos específicos como la contratación de personal o procesos de auditoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Orienta y educa regularmente a su personal en relación a sus principios éticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Posee procesos de educación y difusión de los principios éticos para los colaboradores externos de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos a ejecutivos y empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Posee directivos que emprenden acciones concretas para difundir los principios éticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Cuenta con comités o consejos de gestión para aspectos éticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Registra las acciones y programas efectuados en el área de la responsabilidad social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 1.3 PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON LA COMPETENCIA

Esta empresa:

		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b>	Respetar la legislación referente a prácticas de precio y competencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	Discute su postura, con los proveedores y clientes, sobre los temas relacionados a la competencia leal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	Participa en asociaciones gremiales para la discusión de aspectos de competencia leal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b>	Ha sido denunciada y/o procesada por la Comisión Antimonopolio en relación a prácticas de competencia desleal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 1.4 PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON PROVEEDORES

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones adicionales

Porcentaje del total de proveedores que recibieron visita de inspección por las prácticas de responsabilidad social:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 1.5 PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON PERSONAL SUBCONTRATADO

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Cumple con las obligaciones legales en relación al personal subcontratado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de sus empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte y alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Integra al personal subcontratado en sus programas de capacitación y desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 1.6 PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON EL GOBIERNO

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Evita situaciones que impliquen privilegiar funcionarios públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Posee procedimientos específicos de control y sanción de prácticas corruptas y coimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Posee normas escritas y ampliamente difundidas en su interior sobre el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Mantiene procedimientos formales de control, sanción y auditoría de estas prácticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Difunde el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con los organismos públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Exige la denuncia a las autoridades superiores de toda oferta deshonesto recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8</b> Fue mencionada alguna vez en la prensa por sospecha de participación en algún incidente de corrupción y coima a funcionarios públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## 2.1 VALORIZACIÓN Y RESPETO DE LA DIVERSIDAD

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
12	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
13	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
14	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
15	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
16	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

	1998	1999	2000
Porcentaje de mujeres con relación al total del personal:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de mujeres en cargos de gerencia con relación al total de cargos de gerencia:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de colaboradores con edad superior a 45 años con relación al número total del personal:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de trabajadores con alguna discapacidad física / mental con relación al total del personal:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Salarios medios mensuales en cargos de gerencia de mujeres:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Salarios medios mensuales en cargos de gerencia de hombres:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 2

### CALIDAD DE VIDA LABORAL



## 2.2 PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Estimula y recompensa a los empleados que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>2</b> Pone a disposición de los empleados informaciones económicas y financieras	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>3</b> Capacita a sus empleados para que puedan comprender y analizar tales informaciones	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4</b> Considera la participación de representantes de los empleados en comités encargados de la formulación de su estrategia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 2.3 RELACIONES CON GRUPOS DE TRABAJADORES ORGANIZADOS Y SINDICATOS

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Posee una directiva que considera la existencia de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos perjudicial para su desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos de información sobre las condiciones de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> La directiva se reúne periódicamente con grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos para oír sugerencias y negociar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos datos financieros y relacionados a los objetivos estratégicos, cuando estos afectan a los empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Se retroalimenta de información obtenida a través de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos, para la toma de decisiones gerencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Informaciones adicionales

Número de huelgas y paralizaciones ocurridas en la empresa:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 2.4 DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Posee un programa de participación en los resultados, y/o bonificación a nivel <i>individual</i> , relacionada al desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Posee un programa de participación en los resultados y/o bonificación a nivel <i>colectiva</i> , relacionada al desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Se evalúa y premia el desempeño individual y colectivo con criterios y procedimientos objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Los empleados participan en la composición accionaria de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Porcentaje de los valores distribuidos en relación con la masa salarial:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Porcentaje de empleados beneficiados:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

Porcentaje de las acciones de la empresa en poder de los funcionarios:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------



## 2.5 DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Promueve actividades de capacitación enfocadas al desempeño de tareas específicas	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2 Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, que fomentan un perfeccionamiento continuo de su personal	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3 Ofrece al personal, sin distinción, becas de estudio para la adquisición de conocimientos más universales y con impacto positivo en su empleabilidad	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4 Destina recursos para el desarrollo de programas que erradiquen el analfabetismo entre sus empleados	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5 Hace uso en forma regular de la franquicia tributaria que otorga el SENCE a los programas de capacitación	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6 Mantiene un programa de educación básica y/o media	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7 Premia la iniciativa individual de sus empleados	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8 Cuenta con programas de desarrollo de habilidades y conocimientos para sus empleados	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9 Cuenta con programas de desarrollo de carrera para su empleados	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10 Otorga incentivos monetarios y/o programa de reconocimiento para aquellos empleados con un desempeño sobresaliente	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11 Premia el desarrollo de habilidades de sus empleados a través de aumentos de remuneración, reconocimiento y/o promociones	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Porcentaje de analfabetos en la fuerza de trabajo:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cantidad de horas de desarrollo profesional por empleado /año:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

Porcentaje de facturación bruta en gasto por desarrollo profesional y educación:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------



## 2.6 CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
12	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

	1998	1999	2000
Media anual de accidentes del trabajo por empleados:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de los accidentes resultantes del distanciamiento temporal del (los) empleado (s) / prestador (es) de servicio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de los accidentes que resultaron en mutilación u otros daños a la Integridad física del (los) empleado (s) / prestador (es) de servicio, con distanciamiento permanente del cargo:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de los accidentes que resultaron en muerte del (los) empleado (s) prestador (es) de servicio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 2.7 JUBILACIÓN Y DESPIDOS

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

	1998	1999	2000
Número de empleados al final del período:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número total de admisiones en el período:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número total de despidos en el período:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de despidos con edad sobre 45 años con relación al número total de despidos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de reclamos en la Inspección del Trabajo por el total de despidos en el período:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>





### 3.1 EL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Efectúa acción preventiva en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y seguridad de su personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Realiza estudios de impacto ambiental según las exigencias de la legislación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Realiza regularmente control y monitoreo del impacto ambiental causado por sus actividades / servicios desarrollados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Efectúa análisis de impacto de todos sus procesos, independientemente de la obligación legal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Tiene sus procesos de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo el establecimiento de metas, plan de acción, asignación de recursos y auditoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Cumple íntegramente con la Ley 19.300 (Ley de Bases Generales del Medio Ambiente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Capacita a su personal regularmente sobre el tema medio ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Considera la sustentación ambiental en el desarrollo de nuevos negocios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Participa de comités / consejos locales o regionales para discutir el aspecto ambiental junto al gobierno y a la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Informaciones adicionales

Cantidad media de incidentes y/o notificaciones por violaciones a las normas de protección ambiental en:

1998      1999      2000

Baja gravedad

Mediana gravedad

Alta gravedad



### 3.2 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL A TRAVÉS DEL CICLO PRODUCTIVO

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Utiliza criterios ambientales en la selección de proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Posee prácticas de mejoría ambiental en las fases de destinación final de los productos o servicios y post consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Desarrolla un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Entrega a sus consumidores información detallada sobre daños ambientales como resultado del uso y destino final de sus productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Controla la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Posee un plan de emergencia ambiental en relación a todas las actividades o servicios que contienen situaciones de riesgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Tiene comités o áreas responsables para la ejecución de las acciones ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 3.3 CUIDADOS EN LA INCORPORACIÓN DE INSUMOS Y TRATAMIENTO DE DESECHOS

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Busca dentro de su tecnología actual, reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2 Implementa procesos de destinación adecuada de sus residuos	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3 Busca reducir el consumo de materias primas cuya extracción, elaboración, o uso generen daño ambiental	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4 Ha invertido en tecnología, para reducir y sustituir insumos cuya extracción o uso generen daño ambiental	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5 Mide, monitorea y auditea los aspectos ambientales relacionados con el consumo de recursos naturales y la producción de residuos y desechos	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6 Utiliza estrategias de reciclaje y compensación ambiental para alcanzar un alto nivel de sustentabilidad y/o provocar impacto ambiental cero	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7 En sus actividades, servicios y/o producto, libera en la atmósfera gases nocivos a la capa de ozono tales como CFC	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

#### Informaciones Adicionales

	1998	1999	2000
Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental (\$):	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de facturación bruta gastado en programas y proyectos de mejoría ambiental:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Volumen medio anual de CO <sub>2</sub> y otros gases efecto estufa, emitidos en la atmósfera (ton):	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cantidad anual generada de residuos sólidos (basura, restos de materiales, etc.) (ton):	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



### 3.4 EDUCACIÓN AMBIENTAL

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Desarrolla capacitación para el personal sobre temas ambientales, con el objeto de reforzar su conciencia ecológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Apoya o participa en proyectos educacionales en asociación con organizaciones ambientalistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ejerce liderazgo social en favor de la causa ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Publica un informe de sus actividades relacionadas con su desempeño ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## 4.1 GESTIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Conoce en profundidad el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Registra quejas y reclamos provenientes de la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Ha recibido reclamos (peticiones, listado de firmas, protestas) realizados por la comunidad debido a exceso de basura, producción de malos olores, ruidos, interferencia en sistemas de comunicación u otras formas de contaminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Involucra a la comunidad en las soluciones a los problemas originados por las actividades de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Tiene reuniones sistemáticas para informar a líderes locales sobre las medidas tomadas en relación a quejas y reclamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Mantiene comités o grupos de trabajo, en co-participación con líderes locales, para el análisis de sus procesos productivos y monitoreo de impactos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8</b> Participa activamente junto con otras empresas en la discusión y la búsqueda de soluciones a los problemas comunitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9</b> Toma acciones preventivas anticipándose a posibles impactos que sus actividades puedan tener sobre la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 4.2 RELACIONES CON ORGANIZACIONES COMUNITARIAS PRESENTES EN SU ENTORNO (ONGS, COLEGIOS, CONSULTORIOS DE SALUD, ETC.)

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Conoce profundamente las actividades de las organizaciones comunitarias en los lugares que opera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Responde puntualmente a pedidos de apoyo de organizaciones comunitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Invierte en proyectos específicos de organizaciones comunitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Apoya entidades a través de donaciones y financiamiento de proyectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Desarrolla proyectos propios que benefician la comunidad local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Participa en actividades conjuntas con entidades locales (por ejemplo, sociedades y proyectos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Realiza campañas educacionales y/o de interés público en la comunidad, por ejemplo, contra la droga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 4.3 MECANISMOS DE APOYO A PROYECTOS SOCIALES

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Hace donaciones de servicios, productos y recursos financieros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Cuenta con un programa social estructurado, con asignación de presupuesto estable, que es conocido por el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Ha formado programas sociales (instituto o fundación) que cuentan con mecanismos de generación de fondos propios, y/o fondo patrimonial y/o un porcentaje fijo sobre la facturación, que aseguran su continuidad en el largo plazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Facilita recursos no financieros (espacios, equipamientos, tecnologías, capacidades técnicas y directivas de sus funcionarios y colaboradores) necesarios para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Hace uso de los incentivos fiscales para actividades relacionadas a la cultura y al área social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Maximiza el impacto social de sus recursos, realizando proyectos conjuntos con otras empresas o a través de asociaciones empresariales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Desarrolla su planificación estratégica, a través de procesos formales, en donde se incluyen sus acciones sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Informaciones Adicionales

	1998	1999	2000
Porcentaje de la facturación bruta destinada a la totalidad de sus acciones sociales (no incluye beneficios laborales):	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Del total destinado al área social, porcentaje correspondiente a las donaciones en productos y servicios:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De total destinado al área social, porcentaje correspondiente a donaciones en valores:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Del total destinado al área social, porcentaje correspondiente a inversiones:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 4.4 ESTRATEGIAS Y CRITERIOS DE ACCIÓN EN INVERSIONES SOCIALES

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Considera el valor solicitado, la credibilidad y reputación del beneficiario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Ha formalizado sus procesos de control y seguimiento de estas inversiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Evalúa el impacto social de sus inversiones y proyectos sociales con feedback o participación de los beneficiados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Controla que la organización beneficiada entregue la mejor calidad de atención asistencial a sus usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Difunde experiencias exitosas en el área de acción social que patrocinan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Estimula la formación de redes de acción social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Contribuye para el fortalecimiento de políticas públicas de acción social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8</b> Emplea sistemas de aprendizaje con el objetivo de perfeccionar continuamente sus acciones sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9</b> Emplea especialistas, o utiliza consultores, en la planificación y evaluación de sus actividades en el área social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 4.5 APOYO AL TRABAJO VOLUNTARIO DEL PERSONAL

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b> Conoce las iniciativas de trabajo voluntario de su personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b> Valoriza las actividades voluntarias desarrolladas por sus empleados a través de acciones como carta personal del presidente, comunicación a través de informativos o destaque en eventos de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b> Mantiene un servicio de apoyo al voluntariado, informando sobre las oportunidades disponibles en la comunidad y facilitando aspectos logísticos y financieros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b> Ofrece y estimula oportunidades de trabajo de voluntariado para sus funcionarios en los proyectos sociales que desarrolla y apoya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b> Posee mecanismos para estimular a su personal a hacer donaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b> Posee miembros de diferentes niveles jerárquicos participando en trabajos voluntarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7</b> Usa las oportunidades de trabajo voluntario para desarrollar capacidades útiles a la carrera profesional de sus empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cantidad de horas medias mensuales donadas (libres del horario normal de trabajo) por la empresa por voluntario:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------



## 4.6 LIDERAZGO E INFLUENCIA SOCIAL

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a temas de interés público y responsabilidad social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Contribuye con recursos humanos o financieros, en procesos de elaboración de propuestas de interés público y carácter social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Posee una directiva que participa en la elaboración de propuestas de carácter social que luego son comunicadas a las autoridades de gobierno con el objetivo de su adopción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Patrocina o realiza campañas de comunicación exclusivamente relacionadas con aspectos de interés público (Ejemplos: Campañas contra la droga, piensa positivo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Patrocina o realiza estudios o investigaciones relacionados a temas sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Número de artículos publicados y/o entrevistas realizadas por ejecutivos de la empresa sobre temas sociales:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 4.7 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES DEL GOBIERNO

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Cumple con su obligación en el pago de impuestos	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2 Contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por el gobierno	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3 Apoya financieramente programas y proyectos del sector público, en respuesta a solicitudes de las autoridades	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4 Participa y/o apoya la elaboración, perfeccionamiento y ejecución de políticas gubernamentales de ayuda social	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5 Adopta o desarrolla asociaciones con escuelas públicas, con el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6 Patrocina programas públicos o privados de becas de estudio	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Del total destinado al área social, que porcentaje corresponde a inversiones sociales gastadas en asociaciones con el sector público:

1998	1999	2000
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>





## 5.1 DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1 Realiza estudios e investigaciones técnicas	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2 Divulga los resultados de este tipo de investigación a sus socios comerciales	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3 Adopta medidas preventivas o correctivas con agilidad	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4 Pone a disposición del público información de las investigaciones en relación a estos riesgos	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5 Capacita al personal interno y sus colaboradores externos para adoptar medidas preventivas y correctivas con agilidad y eficiencia	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6 Busca un continuo perfeccionamiento de sus productos y servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y productos en la medida que surgen sustitutos eficientes, más seguros y que representen menor riesgo a la salud del consumidor	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7 Mantiene un programa especial para la mejora de productos, servicios y procesos	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8 Tiene sistemas de respuesta rápida a notificaciones ocurridas por daños al consumidor	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9 Capacita su área de Relaciones Públicas para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10 Ha tenido productos retirados del mercado por presión de consumidores u organismos de defensa	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11 Comercializa en Chile o exporta servicios / productos prohibidos en otros países	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>



## 5.2 POLÍTICA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
10	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
11	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
12	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

### Informaciones Adicionales

Con relación a la violación de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor (Ley N°19.496):

Cantidad de procesos administrativos (Servicio de Salud Metropolitano del Medio Ambiente (SESMA), Instituto de Salud Pública (ISP), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), etc):

1998      1999      2000

Especifique:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cantidad de procesos judiciales (civiles y criminales) recibidos:

5

MARKETING RESPONSABLE



### 5.3 TÉCNICAS DE VENTA ÉTICAS Y RESPETO DE LA PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR

Esta empresa:

		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
<b>1</b>	Los directivos conocen las técnicas de venta que utiliza la organización	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>2</b>	Explicita formalmente en la declaración de principios, visión y / o misión la prohibición de prácticas de venta no éticas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>3</b>	Realiza evaluaciones periódicas del personal de venta para asegurar que no se utilizan tácticas de venta deshonestas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4</b>	Realiza programas de capacitación sobre prácticas éticas de venta al personal de esa área	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>5</b>	Posee incentivos basados en la satisfacción del consumidor	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>6</b>	Utiliza la información, especialmente bases de datos, de manera ética sin invadir la privacidad individual	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>7</b>	Ha enfrentado reclamos por invasión a la privacidad personal o juicios por violar esta privacidad a través de sus procesos de venta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



### 5.4 EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta empresa:

	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo Moderado	Leve Desacuerdo	Leve Acuerdo	Acuerdo Moderado	Muy de Acuerdo	No se aplica
1	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
2	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
3	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
4	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
5	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
6	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
7	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
8	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>
9	1	2	3	4	5	6	<input type="checkbox"/>

**Informaciones Adicionales**

	1998	1999	2000
Total de llamados atendidos por el SAC:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de reclamos con relación al total de llamadas atendidas por el SAC:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Porcentaje de reclamos no atendidos por el SAC:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tiempo medio de espera en el teléfono del SAC hasta el inicio de la atención:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cantidad de innovaciones implementadas en función del Ombudsman y/o servicio de atención al consumidor / cliente:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



# Análisis de resultados individuales

Para efectuar un análisis de los resultados individuales de su empresa, una vez contestada cada sección del Cuestionario, usted deberá sumar el puntaje total de esa sección y sacar un promedio para ésta, sin considerar aquellas preguntas donde usted contestó «No se aplica».

Usted podrá traspasar los promedios obtenidos en cada sección al Score Card que se presenta a continuación. En esta misma página usted podrá comparar los promedios de cada sección obtenidos en su empresa, con los promedios de cada sección obtenidos en el estudio de benchmarking, que posteriormente **Acción Empresarial** le entregará si usted ha decidido participar en él.

Finalmente podrá trasladar los promedios de cada área al pentágono de la página 46 y comparar visualmente sus fortalezas y debilidades por área, en relación a los resultados del estudio de benchmarking.

## SCORE CARD DE BALANCE SOCIAL DE LA EMPRESA: RESULTADOS POR SECCIÓN

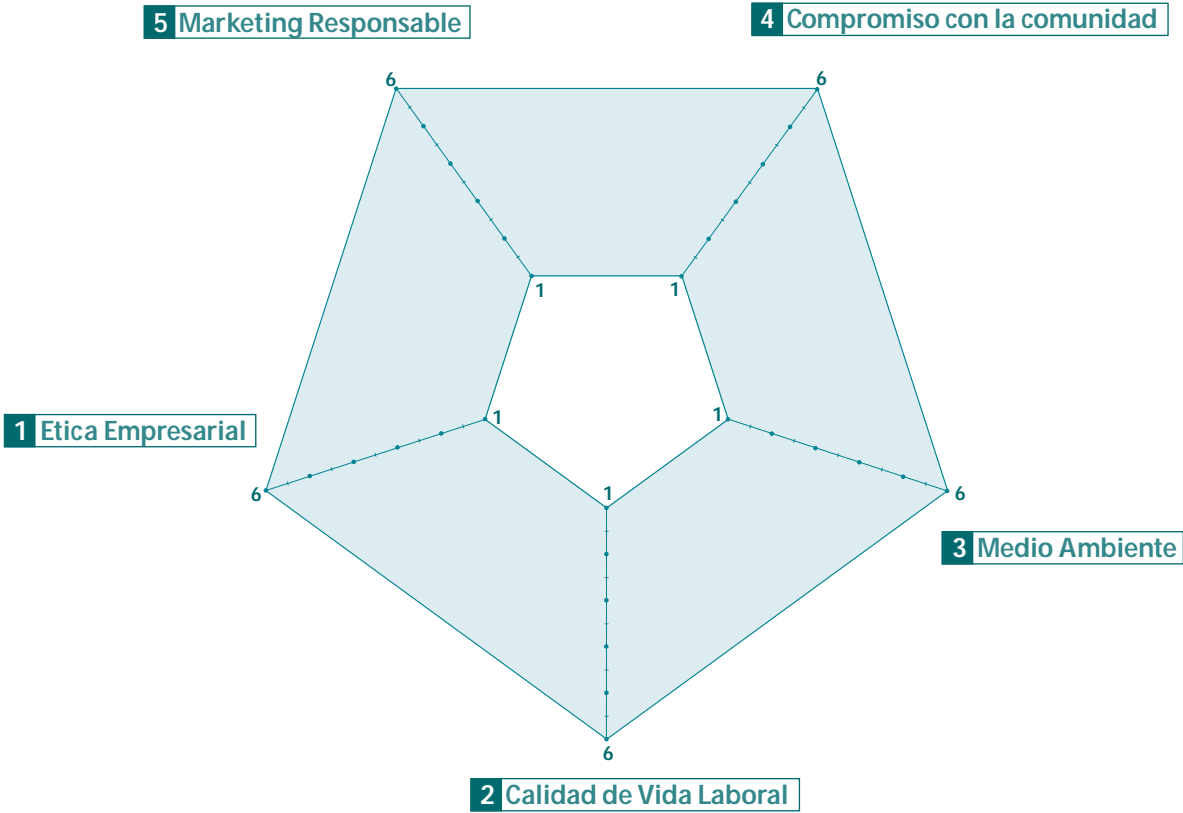
Ingrese a ésta página los promedios de cada sección. Luego calcule los promedios por área y traspáselos a la página 46. Además puede ingresar los resultados del benchmark, si éstos le han sido entregados.

	Su promedio	Benchmark
1.1 Desarrollo de principios éticos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.2 Difusión de los principios éticos en la empresa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.3 Práctica de los principios éticos con la competencia	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.4 Práctica de los principios éticos con proveedores	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.5 Práctica de los principio éticos con personal subcontratado	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.5 Práctica de los principios éticos con el gobierno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROMEDIO ÉTICA EMPRESARIAL</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.1 Valorización de la diversidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.2 Participación de los empleados en la gestión de la empresa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.3 Relaciones con los sindicatos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.4 Distribución de los beneficios de la empresa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.5 Desarrollo profesional y de Empleabilidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.6 Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.7 Jubilación y despidos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROMEDIO CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	Su promedio	Benchmark
3.1 Conocimiento sobre el impacto en el medio ambiente	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.2 Responsabilidad ambiental a través del ciclo productivo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.3 Cuidados en la incorporación de insumos y tratamiento de desechos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.4 Educación ambiental	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROMEDIO MEDIO AMBIENTE</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.1 Gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.2 Relaciones con organizaciones comunitarias	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.3 Mecanismos de apoyo a proyectos sociales	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.4 Estrategias y criterios de acción en el área social	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.5 Apoyo y trabajo voluntario del personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.6 Liderazgo e Influencia social	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.7 Participación en proyectos sociales de gobierno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROMEDIO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.1 Diagnóstico y solución de los daños potenciales de sus productos y servicios	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.2 Política de Marketing y Comunicación	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.3 Técnicas de venta éticas y respeto de la privacidad del consumidos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.4 Excelencia en la atención al consumidor	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROMEDIO MARKETING RESPONSABLE</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

# Score Card de balance social de la empresa: Resultados por área

Desde la página anterior, ingrese a ésta página los promedios de cada área (ver ejemplo página siguiente). Si su empresa desea comparar su desempeño en relación al resto de las compañías; envíenos sus resultados y **Acción Empresarial** le entregará las cifras comparativas del benchmark, con lo cual Ud. podrá visualmente identificar sus fortalezas y debilidades por área.

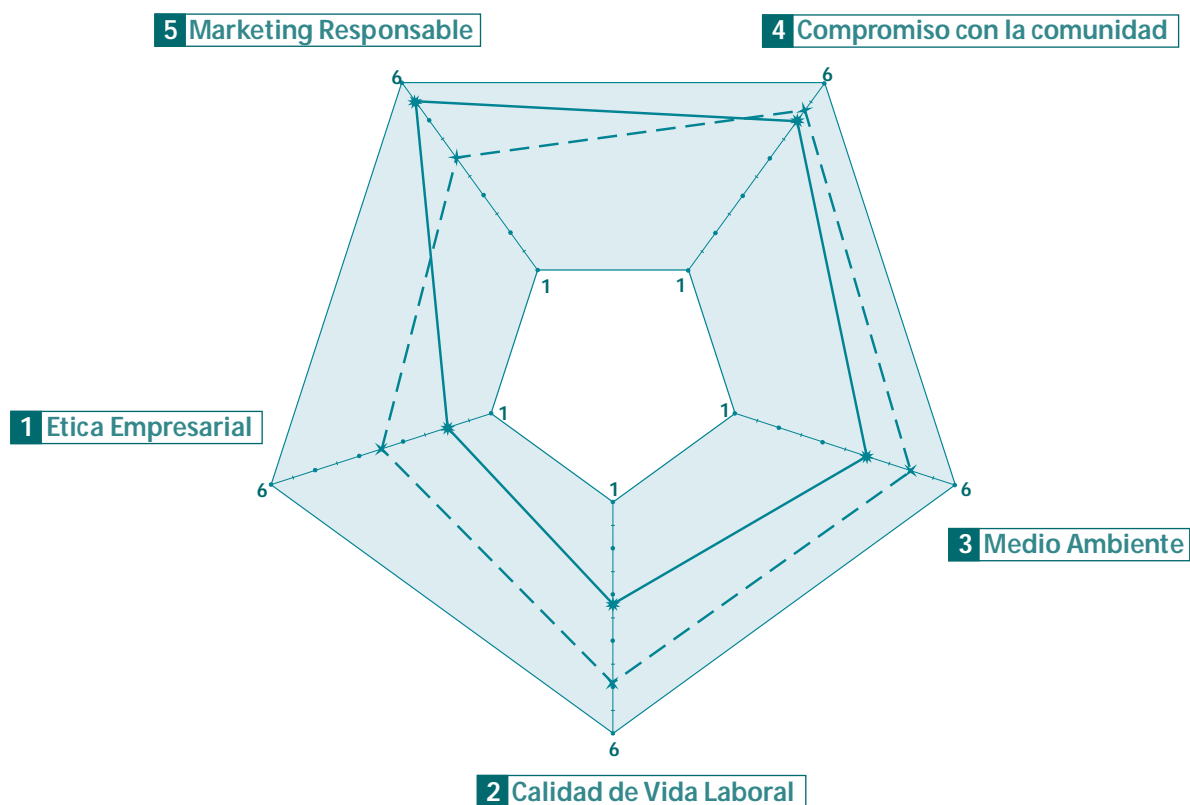


	× Esta Empresa	* Promedio Otras Empresas
1. Ética Empresarial	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Calidad de vida Laboral	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Medio Ambiente	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Compromiso con la Comunidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Marketing Responsable	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Página de ejemplo

Por ejemplo, si su promedio en el área "Ética Empresarial" es 3,5, ubique ese punto en la línea graduada de 1 a 6 correspondiente a Ética y márkelo, esto mismo debe hacer con el resto de las 5 áreas. Cuando haya marcado todos los puntos en cada una de las líneas podrá unirlos y tendrá como resultado el pentágono que grafica el promedio de su evaluación.

Además puede ingresar los resultados del benchmark, si éstos le han sido entregados y comparar, visualmente sus fortalezas y debilidades por área, en relación a éstos.



	× Esta Empresa	* Promedio Otras Empresas
1. Ética Empresarial	3,5	2,0
2. Calidad de vida Laboral	4,9	3,2
3. Medio Ambiente	5,0	4,0
4. Compromiso con la Comunidad	5,3	5,0
5. Marketing Responsable	4,0	5,5

# Bibliografía

---

- Código del Trabajo de Chile.
- Comunicado de Prensa de Acción Empresarial en relación al Estudio MORI *“Responsabilidad Social Corporativa”*, Diciembre 2000.
- Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial, Versao 2001. Instituto Ethos, Brazil.
- Guia de Elaboração Anual de Responsabilidade Social Empresarial, Versao 2001. Instituto Ethos 2001, Brazil.
- Ley sobre bases generales del medio ambiente. Ley número 19.300. Diario Oficial Num. 34.810, de 9/03/94.
- McWilliams, Abigail; Siegel, Donald. (2001). *Corporate Social Responsibility: A theory of the firm perspective*. Academy of Management Review, vol 26 N° 1, 117-127.
- Ruf, Bernadette M; Muralidhar, Krishnamurty; Paul, Karen. 1998. *The Development of a systematic, aggregate measure of corporate social performance*. Journal of Management v.24 No 1 p. 119-33.
- Wood, Donna J. 1991. *Corporate Social Performance Revisited*. Academy of Management Review, vol 16 N° 4, 691-718, University of Pittsburgh.
- [www.accionempresarial.cl](http://www.accionempresarial.cl)