

# HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## Introducción

Lo invitamos a hacer un autodiagnóstico, a sacar una foto de la situación actual de su empresa en relación a la responsabilidad social.

- **Evaluación y aprendizaje**

Esta es una herramienta de uso interno, cuyos objetivos son:

1. Evaluar el desempeño del modelo de gestión de su empresa en relación a la RSE;
2. Entregar información a la empresa que le permita elaborar su Estrategia de Responsabilidad Social;
3. Permitir comparar y monitorear la evolución del desempeño en RSE de su empresa en distintos momentos en el tiempo, para lo cual será deseable realizar este autodiagnóstico periódicamente.

- **Comparabilidad y confidencialidad**

Para comparar sus resultados con los de otras empresas y así realizar el benchmarking. AcciónRSE recolectará, analizará y gestionará los datos con la mayor confidencialidad.

- **El nuevo contexto económico y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

Hoy en día, las empresas están asumiendo un rol bastante más protagónico en la sociedad. Por un lado, sus actividades han pasado a tener un impacto económico, social y ambiental mucho más profundo, tanto a escala local como global. Por otro lado, la merma del modelo de estado de bienestar -'achicamiento del estado'-, los procesos de privatizaciones y de formación de alianzas intersectoriales han aumentado el rol del sector privado en la prestación de servicios que eran tradicionalmente públicos.

En este contexto, la 'Responsabilidad Social Empresarial' (RSE) surge como una visión de negocios que capta muy bien los desafíos que las empresas enfrentan en el entorno social moderno, puesto que integra en la gestión empresarial los valores de respeto y preocupación, tanto social como ambiental, por los distintos sectores involucrados en su actividad.

La RSE inserta la empresa en el horizonte de la sustentabilidad, transformando a valor presente el bienestar de las generaciones futuras y garantizando la perdurabilidad del negocio en el tiempo. "Una empresa que considera como valor presente el bienestar de las futuras generaciones tienen en cuenta su propia posibilidad de permanencia en el mercado, para la cual la sustentabilidad del entorno aparece como un requisito esencial."

En un contexto de decisiones de alto riesgo, la RSE es una estrategia de negocios donde la empresa se hace cargo de las expectativas provenientes de su entorno social y genera a la vez expectativas respecto a la posibilidad de mantener sus actividades en el largo plazo.

- **Acción RSE y Gestión Social**

Las instituciones que llevaron a cabo el desarrollo de este instrumento son Acción RSE y Gestión Social S.A. La primera es una organización sin fines de lucro, que surge del sector empresarial

chileno con el fin de promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) entre las empresas que operan en el país. Gestión Social S.A. es la primera consultora dedicada exclusivamente al tema de la RSE en Chile.

### **Instrucciones para responder el cuestionario**

La información que nos proporcione sólo será útil si representa FRANCA y VERDADERAMENTE la situación actual de su empresa.

#### **El cuestionario se divide en los siguientes temas:**

*I.- Ética Empresarial:* se refiere la manera en que la empresa integra en sus prácticas un conjunto de valores, propios de una organización socialmente responsable, en relación a sus grupos de interés tanto internos como externos.

*II.- Calidad de Vida Laboral:* existencia y calidad de políticas de recursos humanos destinadas a promover el bienestar de todos los empleados en el lugar de trabajo.

*III.- Medio Ambiente:* Prácticas emprendidas por la empresa basadas en el compromiso con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable.

*IV.- Compromiso con la Comunidad:* se refiere a las prácticas de responsabilidad frente a quienes se ven afectados por las acciones de una organización y al apoyo de iniciativas o causas sociales que tienen impacto sobre la comunidad

*V.- Marketing Responsable:* políticas y acciones de la empresa relacionadas con la calidad de su producto, la publicidad que de él se realiza y la atención al cliente.

#### **Estos temas son abordados por dos tipos de indicadores**

1.- El primer tipo de indicadores está compuesto por cuatro cuadros contiguos que señalan un nivel específico de desempeño. El nivel de desempeño evoluciona en los cuadros de izquierda a derecha, lo que permite a la empresa situarse fácilmente en la escala. El cuadro de la izquierda corresponde a una empresa que se ajusta a las normativas legales y no tiene políticas o prácticas socialmente responsables. El cuadro de más a la derecha corresponde al mejor desempeño en aquella práctica y presupone que la empresa que en él se encuentra ya alcanzó un nivel de madurez y plena integración de la responsabilidad social a sus procesos de gestión.

2.- El segundo tipo de preguntas está compuesto por indicadores binarios, cuyas respuestas pueden ser SI o NO. El contenido de estos indicadores está relacionado con elementos de validación y profundización del nivel de responsabilidad social identificado por la empresa y contribuye en el conocimiento y comprensión de prácticas que pueden ser incorporadas a la gestión de la empresa.

## I.- ETICA EMPRESARIAL

La ética empresarial se refiere a cómo una compañía integra el conjunto de valores (responsabilidad social, honestidad, confianza, respeto, justicia, entre otros) en sus políticas, prácticas y en la toma de decisión de la empresa y para la resolución de dilemas complejos del día a día..

Las experiencias exitosas de incorporación de ética en los negocios se han institucionalizado en iniciativas que incluyen: elaboración de una misión y visión; definición de los valores y principios de la empresa; elaboración e incorporación de código de Ética, Conducta y gobernabilidad; estrategias comunicacionales éticas; capacitación en ética al personal de la empresa; grupos de discusión; evaluaciones internas continuas; incorporación de criterios éticos en las sanciones y beneficios, entre otros.

### Corroboradores

Se sugiere contestar la encuesta teniendo a disposición los siguientes elementos que guiarán y/o corroborarán sus respuestas:

- Documentos que expliciten la misión y visión de la empresa.
- Códigos de ética, de conducta y de gobernabilidad (o buen gobierno).
- Reportes de Sostenibilidad.
- Códigos que especifiquen la posición o procedimientos de la empresa en sus relaciones con proveedores, empresas de la competencia, agencias gubernamentales y/o grupos de interés.

### A.- Desarrollo de principios éticos.

1. Con relación a cuán desarrollados están los valores y principios éticos			
Los valores que promueve la empresa no están explícitos ni escritos. Cada miembro de la organización tiene una idea personal sobre cuáles son los principios que deben regir su conducta y desempeño en su trabajo.	Los valores de la organización han sido expresados formalmente por escrito. Sin embargo no han sido difundidos y su impacto en las conductas y procesos de la empresa es aún muy escaso.	Los valores de la empresa han sido ampliamente difundidos y, en términos generales, los miembros de la organización opinan que están impactando en los comportamientos y procesos que desarrolla la compañía.	La organización ha elaborado un código de ética que describe cómo se aplican sus principios y valores éticos en situaciones concretas. Este código es aceptado y ampliamente aplicado por los ejecutivos y empleados de la empresa.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

### Sobre qué valores y principios éticos y de RSE apoya la empresa

1. ¿La misión y visión de la empresa manifiestan la integración de la perspectiva de la responsabilidad social?	SI	NO
2. ¿Los valores y principios definidos por la empresa hacen referencia explícita a su	SI	NO

relación con al menos dos de las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y/o accionistas minoritarios?		
3. ¿Prohíben expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción y coimas) para la obtención de ventajas comerciales?	SI	NO
4. ¿Son explícitos con referencia a la confidencialidad de la información obtenida a partir de su interacción con los diversos públicos (clientes, empleados, proveedores, etc.)?	SI	NO
5. ¿Los valores y principios en su empresa elaborados con la participación de empleados, proveedores, y/o miembros de la comunidad?	SI	NO
6. ¿Se revisan periódicamente (cada 3 a 5 años)?	SI	NO

### **B. Difusión de los principios éticos**

<b>2. Con relación a la difusión de los valores y principios éticos de la empresa:</b>			
Los valores de la empresa son transmitidos verbal y esporádicamente o en momentos específicos (por ejemplo, en el momento de la contratación de empleados, en el proceso de auditoría, etc.).	Se desarrollan estrategias y planes de comunicación de los valores que apoya la compañía. Esta difusión alcanza a públicos internos (charlas, material gráfico) y también a externos (discursos, campañas públicas).	La empresa evalúa el nivel de conocimiento que tienen sus ejecutivos y empleados respecto de los principios éticos que se han adoptado. En los últimos años, hay evidencias de que son ampliamente conocidos y aplicados.	La organización se destaca en la ciudad por la comunicación que realiza respecto de los valores que apoya y por su coherencia con sus prácticas empresariales. Lidera iniciativas en torno a la creación de códigos de ética.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

### **C. Diálogo con los stakeholders**

<b>3. Con relación a la elaboración de reportes o informes publicados que contribuyen al diálogo con las partes interesadas de la empresa:</b>			
La empresa elabora informes financieros cuyos destinatarios son los accionistas, según indica la legislación vigente.	Elabora periódicamente (cada uno o dos años) un informe, describiendo, además de sus resultados económicos, sus acciones sociales y ambientales conteniendo exclusivamente los resultados positivos.	Produce un reporte o informe de sostenibilidad que aborda los aspectos sociales, ambientales y económicos de sus actividades reflejando fielmente tanto los resultados positivos como los negativos de cada período anual.	Una vez por año se entrega el reporte de sostenibilidad de la empresa a todas las partes interesadas identificadas por la empresa y se organiza al menos una reunión para discutir sus alcances. El informe es regulado mediante estándares internacionales.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**Sobre el reporte de sostenibilidad:**

8. ¿En el proceso de elaboración del reporte, se da participación a por lo menos tres de los siguientes grupos: comunidad, público interno, consumidores y clientes y/o proveedores?	SI	NO
9. ¿Las informaciones relativas a aspectos sociales y ambientales de las actividades de la empresa son auditadas por terceros?	SI	NO

**E. Puesta en práctica de los principios y valores éticos en la empresa.**

<b>4. Con relación a la práctica de los principios éticos al interior de la empresa:</b>			
Los ejecutivos y el personal de la empresa ponen en práctica los principios y valores éticos definidos por la organización ante situaciones conflictivas o cuando les es exigido.	Los miembros de la empresa conocen y practican los principios éticos de la organización en todos sus comportamientos y procesos.	El personal es incentivado a poner en práctica los principios éticos de la empresa por entrenamientos y comités de discusión encargados de debatir aplicaciones específicas.	Las evaluaciones de desempeño incorporan indicadores que miden la adecuación de las conductas y los procesos a los valores definidos por la empresa.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

8. Si su empresa ha elaborado una política o estrategia de RSE, ha integrado alguna de los siguientes estándares o lineamientos internacionalmente reconocidos?		
a- Declaraciones de la OIT	SI	NO
b- Directrices de la OECD	SI	NO
c- Principios del Pacto Global	SI	NO
d- Indicadores del GRI	SI	NO
e- Metas del Milenio de Naciones Unidas	SI	NO
f- Lineamientos de las normas AA1000, SA8000, OHAS18000, ISO9000, ISO14000, etc.	SI	NO
g- Otras...¿Cuáles?		

**F. Relaciones con los proveedores**

<b>5. Para regular sus relaciones con proveedores y contratistas:</b>			
Los criterios de selección y evaluación de proveedores incluyen principalmente aspectos asociados	Se realizan verificaciones sobre el cumplimiento de la legislación laboral, provisional y fiscal por parte de los proveedores que	Además de criterios básicos de respeto a la legislación, los criterios de evaluación y selección de proveedores incluyen	Además de los criterios descritos anteriormente, la empresa realiza aportes para que sus proveedores integren la RSE en su gestión. Estos aportes son

a calidad, precio y plazo de entrega.	influyen en su contratación tanto como lo hacen los aspectos de precio, calidad y plazo de entrega.	un análisis sobre la responsabilidad social del potencial contratado, como por ejemplo, la prohibición del trabajo infantil y la adopción de modelos ambientales o certificaciones.	financieros o de asistencia técnica.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**En relación a sus proveedores y contratistas:**

10. ¿Posee un plan anual de consulta de satisfacción con los proveedores?	SI	NO
11. ¿Privilegia entre sus proveedores microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano, promoviendo el desarrollo local?	SI	NO
12. ¿Establece un plazo formal para que sus criterios de responsabilidad social sean cumplidos por las empresas subcontratadas?	SI	NO
13. ¿Realiza visitas de inspección de estas prácticas socialmente responsables?	SI	NO
14. ¿Conoce el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción y tiene la garantía de que respetan los derechos humanos y el medio ambiente?	SI	NO

**G. Relaciones con las empresas competidoras**

<b>6. En relación a cómo se vincula su empresa con la competencia:</b>			
Ejerce una competencia leal y legal, rigiéndose por los indicadores del mercado, como precio y calidad.	Discute su postura con proveedores y clientes, alertándolos sobre las cuestiones de la competencia leal.	Ejerce una posición de liderazgo en su segmento en la búsqueda de una competencia cada vez más limpia a través, por ejemplo, del combate a las fusiones y monopolios, prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje comercial.	Ejerce un liderazgo en su sector económico en la búsqueda de la introducción de la perspectiva ética y de RSE en la regulación de las relaciones de competencia.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**H. Negocios y relaciones con el gobierno**

<b>7. En relación con autoridades, agentes y fiscales del poder público, en todos sus niveles, la empresa:</b>			
Busca evitar situaciones que supongan favorecer a agentes del	Los ejecutivos y empleados conocen claramente la prohibición de favorecer directa o indirectamente	El código de ética prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales. Existen	El código de ética impone a ejecutivos y empleados la obligación de denunciar ante el directorio cualquier

poder político. Sin embargo, no existen procedimientos formales ni comunicados que difundan estas intenciones.	a agentes del poder público.	procedimientos de control y sanción de ejecutivos y empleados que realicen prácticas de soborno, extorsión, etc.	oferta o demanda de corrupción que se produzca entre la empresa y el gobierno.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**En sus relaciones con el gobierno:**

15. ¿Influye en cámaras y asociaciones empresariales para promover la adopción de medidas que favorezcan la transparencia en las relaciones empresa gobierno?	SI	NO
16 ¿La empresa ejerce el liderazgo en su sector en relación a promover la influencia del sector empresarial en la formulación de políticas públicas?	SI	NO
17. ¿Tiene criterios claros y difundidos en relación a la posición de la empresa en relación al financiamiento de partidos políticos? ¿Divulga cuáles son los criterios de selección para otorgar estos financiamientos?	SI	NO

**Comentarios**

---

## II. CALIDAD DE VIDA LABORAL

Los dramáticos cambios que caracterizan la nueva economía están remodelando el ambiente laboral. La competencia internacional requiere compañías innovadoras, diversas y flexibles. Adicionalmente los consumidores e inversionistas hacen una fuerte presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores. Esto, sumado a la creciente cobertura de los medios de comunicación a temáticas de calidad de vida en las empresas, hacen de este tema algo prioritario.

La calidad de vida laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de su dependientes y beneficios domésticos.

### Corroboradores

Se sugiere contestar la encuesta teniendo a disposición los siguientes elementos que guiarán y/o corroborarán sus respuestas:

- Documentos internos que indiquen el respeto y la valoración de la diversidad o señalen políticas de igualdad de sexo, racial, religiosa, de edad, etc.
- Reglamentos o documentos que indiquen los pasos a seguir en caso de acoso sexual o abusos laborales.
- Reglamentos o documentos que describan la participación de los empleados en la gestión, toma de decisiones de la empresa y/o distribución de los beneficios.
- Documentos que describan el apoyo que se brinda a personas en situación de jubilación o desvinculación.
- Manuales de prevención de riesgos de trabajo, higiene y/o seguridad.
- Registros de exámenes médicos de los empleados.
- Evaluaciones de seguridad y salud ocupacional.

### A. Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

<b>8. Con respecto a las condiciones de trabajo, salud y seguridad, la empresa:</b>			
Cumple con la legislación en materia de salud, seguridad y condiciones de trabajo establecidas para las empresas de su sector.	Busca desarrollar modelos de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo a través del cumplimiento de metas y objetivos explícitos	Adicionalmente, desarrolla campañas regulares de educación en temas de salud y seguridad.	Además de lo anterior, mide el nivel de satisfacción de los empleados con relación al tema, evidenciando zonas críticas. Realiza reuniones en las cuales los empleados exponen sus necesidades prioritarias.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

18. ¿Toma medidas preventivas en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y seguridad de su personal?	SI	NO
19. ¿Utiliza sistemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal (jornada parcial, tele-trabajo, etc.)?	SI	NO
20. ¿Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo - familia para sus empleados?	SI	NO
21. ¿Ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol?	SI	NO
22. ¿Se realizan exámenes y controles médicos periódicos (una vez por año) a todos los empleados de la empresa?		
23. ¿Los empleados de su empresa cuentan con seguro para riesgos de trabajo?		

**B. Desarrollo profesional y calificación de los empleados**

<b>9. Con respecto a las prácticas de capacitación y desarrollo profesional de sus empleados:</b>			
No se han desarrollado acciones de capacitación para los empleados. Sólo los niveles gerenciales acceden a clases de idiomas o cursos puntuales asociados con las actividades que desarrollan.	Desarrolla actividades de capacitación a las que tiene acceso todo el personal. Generalmente, se dictan cursos sobre temas en los que está involucrada la empresa que pueden hacer aportes para una mejora en el desempeño de los empleados.	Desarrolla actividades de capacitación sistemáticamente y en diversas materias la mayoría de las cuales impacta positivamente en la calificación de los empleados, independientemente de la aplicabilidad de los nuevos conocimientos en sus funciones actuales.	Ofrece becas de estudio para que sus empleados se capaciten fuera de la empresa pero dentro de su horario de trabajo. Promueve activamente que todos sus empleados tengan educación secundaria, como mínimo, apuntando a la terciaria y universitaria.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

24. ¿Define junto a cada empleado su plan de carrera dentro de la empresa?	SI	NO
25. ¿Hace uso en forma regular de la franquicia tributaria que otorga el SENCE a los programas de capacitación?	SI	NO

**C. Participación de los empleados en la gestión de la empresa**

<b>10. Con referencia al nivel de involucramiento de los empleados en su gestión, la empresa:</b>			
Los empleados no reciben informaciones sobre el desempeño de la empresa. En algunos	Pone información sobre administración y operaciones a disposición de los empleados y los	Pone a disposición de los empleados información económica financiera para que	Un grupo de empleados participa en la toma de decisiones de la empresa. Este grupo conforma un comité y es capacitado para

casos, pueden realizar sugerencias puntuales a sus superiores en relación a sus actividades.	capacita para que puedan realizar sugerencias sobre los procesos operativos y la gestión de la empresa.	puedan utilizarla en sus decisiones en el marco de gremios, sindicatos o asociaciones.	tomar parte en este proceso.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

27. ¿Todos los empleados tienen iguales posibilidades de participar en el Comité de empleados que forma parte de la Junta Directiva?	SI	NO
28. ¿Posee un programa para estimular y reconocer sugerencias de los empleados para la mejora de los procesos internos?	SI	NO
29. ¿Realiza evaluaciones de desempeño en las cuales gerentes, jefes y superiores, en general, son evaluados por sus subordinados?	SI	NO

**D. Política de remuneración y distribución de los beneficios de la empresa.**

<b>11. En su política de remuneración y beneficios , la empresa:</b>			
No posee sistemas de participación de los empleados en los resultados y/o beneficios que logra la empresa.	Existen sistemas de metas y beneficios para los empleados. Realiza estudios para medir la satisfacción de los empleados en relación a las políticas de remuneración y beneficios	Cuenta con un sistema que premia el desempeño individual y/o colectivo con criterios y procedimientos objetivos. Además, los empleados pueden participar en las definiciones de esos criterios.	Ha establecido metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa (incluyendo a contratistas externos).
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

30. ¿Aumentó, en los últimos años, la brecha entre el menor salario de la empresa y el salario mínimo vigente (incluyendo el salario de contratistas externos)?	SI	NO
32. ¿Los empleados participan como accionistas de la empresa?.	SI	NO
33. ¿Ofrece a los empleados bonos adicionales a partir del cumplimiento de metas asociadas al desempeño social y ambiental?	SI	NO

**E. Relaciones con grupos de trabajadores organizados y sindicatos.**

<b>12. Con relación a la participación de los empleados en sindicatos y a la relación con sus representantes:</b>			
La empresa cuenta con diversas unidades de negocios que se han	Los sindicatos a los que pertenecen sus empleados no	Además de permitir la actuación de los sindicatos en el lugar de trabajo, suministra informaciones	Posee mecanismos formales de consulta y de entrega de información financiera y

constituido como independientes, de manera tal que el número de trabajadores no es suficiente como para actuar colectivamente.	tienen mayores vinculaciones con la Junta Directiva. Sus acciones se orientan fundamentalmente a la reivindicación.	sobre las condiciones de trabajo en la empresa, y los directivos de la empresa se reúnen periódicamente con los sindicatos para oír sugerencias y negociar cuestiones conflictivas.	estratégica. Las reuniones de la junta Directiva de la empresa con los representantes de los sindicatos están institucionalizadas y tienen una frecuencia predeterminada.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

35. ¿En las decisiones gerenciales se toma en cuenta la información obtenida a través de los grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos?	SI	NO
36. ¿Existen políticas explícitas que mandaten suministrar informaciones que afecten a los trabajadores con el tiempo necesario para que ellos y/o sus sindicatos puedan reaccionar oportunamente?	SI	NO

**F. Estrategia a favor de la diversidad.**

<b>13. En relación al valor y respeto que otorga su empresa a la diversidad:</b>			
Se declara contra de la discriminación, pero no posee reglamentos, códigos o normas para prohibir prácticas discriminatorias.	Posee normas escritas que prohíben y sancionan prácticas discriminatorias (por género, edad, raza, capacidades especiales, etc.) en la admisión y promoción interna.	Además de lo anterior, realiza controles y auditorias para identificar problemas de discriminación.	Además de todo lo anterior, capacita a su personal sobre la importancia del respeto a la diversidad y sobre cómo potenciar las diferencias en los equipos de trabajo. Premia a quienes logran resultados al respecto.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

38. ¿Posee programas específicos orientados a dar oportunidades de empleo para alguno de los siguientes grupos: discapacitados, ex presidiarios, mayores de 45 años y desempleados por más de dos años?	SI	NO
39. ¿Posee normas escritas que combatan situaciones de acoso sexual?	SI	NO
40. ¿Existe equidad en el acceso a cargos gerenciales para hombres y mujeres?	SI	NO
41. ¿Paga salarios y cuenta con beneficios idénticos para hombres y mujeres que ejerzan la misma función en cualquier nivel jerárquico?	SI	NO
42. ¿Ofrece jornadas de trabajo flexibles para el personal que requiera compatibilizar el trabajo con el cuidado de los hijos menores de 6 años?	SI	NO
43. ¿Otorga beneficios adicionales a los ya exigidos por la ley que faciliten la protección y cuidado de las mujeres empleadas en situación de embarazo?	SI	NO

### G. Jubilación y despidos

<b>14. Ante la necesidad de reducción de personal y frente a las situaciones de jubilación:</b>			
Las jubilaciones y desvinculaciones en la empresa se desarrollan como lo indica la legislación nacional.	Orienta y ofrece asesoramiento sobre modificaciones en la legislación, alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación y para casos de despido.	Además, ofrece asesoramiento psicológico. La orientación se focaliza en la búsqueda de nuevas alternativas de inserción ocupacional.	La empresa, asesora y se encarga de la recolocación del personal desvinculado y de los jubilados. Se promueve su inserción en programas sociales.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

#### La empresa:

44. Ante la obligación de reducir costos de personal, ¿se consulta la opinión de representantes de los trabajadores?	SI	NO
45. ¿Se analiza la situación socioeconómica de los empleados a la hora de definir su desvinculación?		
46. ¿Busca soluciones y apoyo del gobierno local, especialistas, ONGs y sindicatos para reducir el impacto de cierres de unidades de negocios, plantas, o recortes de personal?	SI	NO
47. ¿Mantiene un programa de previsión complementaria a la jubilación?	SI	NO
48. ¿Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad?	SI	NO

#### Comentarios

---

### III. MEDIO AMBIENTE

En los últimos años, la responsabilidad ambiental se ha expandido hacia un compromiso substancialmente mayor que seguir al pie de la letra la aplicación de todas las regulaciones gubernamentales existentes o llevar a cabo algunas iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía.

Muchos ciudadanos, organizaciones medioambientales y compañías líderes, hoy se encuentran definiendo sus responsabilidades medioambientales como una aproximación comprensiva de las operaciones de la compañía, sus productos y facilidades. Esto incluye la valorización de los productos, los procesos y servicios; la eliminación de los desechos y emisiones; la maximización de la eficiencia y la productividad de todas sus asignaciones y recursos; y la minimización de prácticas que pudiesen causar efectos adversos para el goce de los recursos planetarios de la próximas generaciones.

#### Corroboradores

Se sugiere contestar la encuesta teniendo a disposición los siguientes elementos que guiarán y/o corroborarán sus respuestas:

- Plan de gestión medio ambiental o documento donde se expresen las acciones desarrolladas al respecto.
- Cargo y posición en el organigrama de el o los responsables del medio ambiente en la empresa.
- Estrategia de tratamiento de residuos y reciclaje.
- Presupuesto para mejoría ambiental.
- Índices de consumo de combustibles, gas, electricidad, agua.
- Indicadores que registren la cantidad de residuos producidos.

#### A. El impacto en el medio ambiente

15. Con respecto al impacto de sus actividades en el medio ambiente, la empresa:			
Cumple rigurosamente con los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional. Sólo ante demandas o problemas puntuales, desarrolla acciones para suspender un posible impacto en el medio ambiente.	Además de lo anterior, ha desarrollado programas preventivos y posee un área o comité responsable del tema en la empresa.	La cuestión ambiental es un tema que atraviesa todos los procesos de la organización y, por lo tanto está incluido en su planificación estratégica.	Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) teniendo en cuenta el criterio de la sustentabilidad ambiental con la misma relevancia que el de rentabilidad.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

#### La empresa:

49. ¿Realiza regularmente un control del impacto ambiental causado por sus actividades y servicios?	SI	NO
50. ¿Genera o participa en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones a favor del cuidado del medio ambiente?	SI	NO

51. ¿Posee una política por escrito que obligue a considerar aspectos ambientales al seleccionar proveedores?	SI	NO
52. ¿El responsable en el área de medio ambiente participa en la toma de decisiones de la empresa?	SI	NO
53. ¿Posee programas especiales para actuar en áreas protegidas o ambientalmente sensibles?	SI	NO

### **B. Reciclaje y tratamiento de desechos**

<b>16. En relación al tratamiento de desechos y el reciclaje, la empresa:</b>			
Tiene la intención de reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas, e implantar procesos para el destino adecuado de residuos.	Ha invertido en la actualización de su modelo tecnológico, buscando la reducción y/o sustitución de entradas de recursos y la reutilización de residuos (por la propia empresa o por terceros).	Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, posee un proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente el consumo de recursos naturales y la producción de residuos y desechos, estableciendo metas a cumplir.	Está próxima a alcanzar la sustentabilidad a largo plazo, es decir, su impacto es igual o menor a lo que el medio ambiente es capaz de asimilar sin causar daños o desequilibrios ecológicos.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

#### **La empresa:**

54. ¿Desarrolla un programa de recolección de residuos y reciclaje post consumo?	SI	NO
--	----	----

### **C. Educación ambiental**

<b>17. Con respecto a la conscientización de la población en lo que se refiere a los desafíos ambientales, la empresa:</b>			
Habitualmente no desarrolla acciones de educación ambiental.	Desarrolla actividades de educación ambiental destinadas a los empleados, poniendo a disposición informaciones y promoviendo discusiones.	Además de campañas internas, desarrolla campañas de educación ambiental dirigidas a los vecinos de la comunidad donde está inserta la empresa.	Además de lo anterior, apoya o participa de proyectos en asociación con organizaciones ambientalistas, ejerciendo liderazgo social a favor de la causa medioambiental.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

#### **La empresa:**

55. ¿Desarrolla periódicamente campañas públicas de reducción del consumo de agua y energía?	SI	NO
--	----	----

**D. Responsabilidad ambiental durante el ciclo productivo y cuidados en la incorporación de insumos.**

<b>18. Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la empresa:</b>			
Realiza estudios de impacto ambiental según exigencias de la legislación nacional.	Además de cumplir con la obligación legal, desarrolla acciones para prevenir, controlar y monitorear los principales impactos ambientales de sus procesos, productos o servicios.	Posee sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, que incluyen la identificación de riesgos, la elaboración de un plan de acción, el entrenamiento de empleados y la auditoría continúa.	Además de poseer un sistema de gestión ambiental, produce estudios de impacto en toda la cadena productiva. Entabla asociaciones con sus proveedores buscando la mejora ambiental de sus insumos.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

56. ¿Posee planes de emergencia ambiental para todas las actividades o servicios que involucran situaciones de riesgo?	SI	NO
57. ¿Procura disminuir al máximo la utilización de productos tóxicos y el uso de vehículos?	SI	NO
58. ¿Dispone de una política tendiente al uso de combustibles o energías menos contaminantes?	SI	NO
59. ¿Desarrolla estudios para analizar el uso de fuentes de energía renovable?	SI	NO
60. ¿Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales, etc.)?	SI	NO
61. ¿Entrega a sus consumidores información detallada sobre daños ambientales como resultado del uso y destino final de sus productos o servicios?	SI	NO
62. ¿Se han planteado metas específicas para al menos una o dos de las siguientes cuestiones: consumo de agua, energía, reducción de residuos, de emisiones de CO2 y gases de efecto invernadero, de consumo de combustibles, y de productos químicos, y almacenamiento de sustancias peligrosas?	SI	NO

## V. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Esta área se refiere al rango de acciones tomadas por la empresa para mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas con enfoque social. Cuando estos programas se diseñan y ejecutan estratégicamente y programadamente, no tan sólo se entrega un beneficio a los receptores, sino que además se refuerza la reputación de la empresa y sus marcas, productos y valores en las comunidades locales y en el resto del mundo donde tienen intereses comerciales significativos.

La empresa, a través de estas acciones programadas, busca maximizar el impacto de sus contribuciones en habilidades, recursos, tiempo, productos, servicios, administración de conocimiento y otros, que dirige hacia las comunidades en las cuales ellas operan.

Las compañías hace muchos años que se vienen involucrando en sus comunidades locales, jugando un rol importante en el ámbito de la filantropía, con el ánimo de ser un buen ciudadano corporativo. Hoy en día las empresas se involucran en la comunidad de diversas formas, incluidas las donaciones de productos o servicios, creación de proyectos de trabajo voluntario, préstamo de ejecutivos y administradores, realización de proyectos de apoyo a causas sociales, etc.

### Corroboradores

Se sugiere contestar la encuesta teniendo a disposición los siguientes elementos que guiarán y/o corroborarán sus respuestas:

- Documento, estrategia, plan o programa de trabajo con la comunidad local.
- Registro de reclamos y manifestaciones de personas u organizaciones que presentan una disconformidad con el desempeño de la empresa.
- Listado de los nombres de las organizaciones comunitarias que apoya, describiendo el tipo de colaboración y la antigüedad de su vínculo con la empresa.

### A. Gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad

<b>19. Considerando sus posibles impactos en la vida de la comunidad:</b>			
Ante situaciones críticas de reclamos de la comunidad, la empresa busca tomar medidas reparadoras de los daños provocados.	Conoce las demandas de la comunidad y posee un registro de reclamos. Promueve la realización de reuniones para informar a los líderes vecinales sobre las soluciones implementadas.	En reuniones con los representantes de la comunidad, les consulta sobre cómo enfrentar situaciones de riesgo y solucionar diferencias entre las necesidades de la empresa y de la comunidad.	Además, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo formados por la comunidad vecina de la empresa. Este comité es consultado y eleva su opinión a la Junta Directiva de la empresa.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

En los últimos tres años, la empresa ha estado libre de reclamos o manifestaciones de la comunidad (peticiones, demandas, protestas) por los motivos abajo listados:		
61. ¿Exceso de basura, mal olor, efluentes y otras formas de contaminación (sonora, visual, etc.)?	SI	NO
62. ¿Exceso de tráfico de vehículos causando ruido y trastornos?	SI	NO
63. ¿Interferencia en sistemas de comunicación?	SI	NO
64. ¿Otros motivos?	SI	NO

**B. Relaciones con organizaciones comunitarias presentes en su entorno****20. Con relación a las organizaciones comunitarias, ONGs locales, escuelas, puestos de salud, entre otras, presentes en su entorno, la empresa:**

Conoce superficialmente sus actividades y responde a eventuales pedidos de apoyo.	Participa de la vida asociativa local y apoya varias entidades con donaciones.	Las contribuciones que se realizan son financiamientos de proyectos estructurados y con objetivos concretos. La empresa divulga las experiencias exitosas de la comunidad y capacita a los líderes involucrados.	Mantiene alianzas a largo plazo con entidades de la comunidad local y participa de la elaboración e implementación de proyectos conjuntos.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

65. ¿Contribuye con mejoras en la infraestructura local que pueden ser aprovechadas por la comunidad (carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)?	SI	NO
66. ¿Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público, por ejemplo, contra la droga?	SI	NO

**C. Mecanismos de apoyo a proyectos sociales****21. Como forma de concretar su acción social, la empresa:**

Hace donaciones de productos y recursos financieros y cede sus instalaciones.	Además de donaciones, cede horas de sus empleados para actividades relacionadas a proyectos de la	Posee un proyecto estructurado por el cual dona a organizaciones de la comunidad sus capacidades técnicas. En estas acciones no solo están involucrados los	Además de de lo anterior, involucra y pone en contacto a las organizaciones y/o líderes locales en la implementación de los proyectos sociales en
---	---	---	---

	comunidad.	empleados sino también están comprometidos trabajando los niveles gerenciales.	alianza con organismos públicos o privados. La empresa es líder en su sector en promover el fortalecimiento de las organizaciones de su comunidad.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

66. ¿Ha formado su propia fundación o cuenta con programas sociales autosustentables, que no dependen de una asignación presupuestaria por parte del directorio? O bien, ¿tienen asegurada su continuidad en el tiempo a través de algún compromiso escrito que asumió la empresa?	SI	NO
67. ¿Su comunicación con la comunidad, es periódica y permite un flujo de información de ida y vuelta que agiliza el intercambio de percepciones y favorece los consensos?	SI	NO
68. ¿Posee mecanismos para estimular proveedores y accionistas a hacer donaciones financieras o involucrarse con proyectos de su comunidad?	SI	NO
69. ¿A la hora de reclutar personal, prioriza criterios de desarrollo local y por lo tanto, brinda mayores oportunidades a los vecinos que a personas de otras comunidades?	SI	NO
70. ¿Cuenta con una persona a cargo de la relación con la comunidad?	SI	NO

**D. Involucramiento en proyectos sociales**

<b>22. Con respecto al nivel de compromiso de su empresa con los proyectos sociales de su comunidad:</b>			
Habitualmente no se controla el destino de los fondos que se donan para el desarrollo de proyectos sociales.	Evalúa los resultados de los proyectos que ha apoyado con recursos económicos y/o técnicos. En esta evaluación participan los miembros de la organización que recibió los recursos, personas beneficiadas y especialistas de la empresa.	Además, evalúa el impacto de la acción social de su empresa, a través de analizar cuánto se ha aportado al desarrollo de la comunidad. Para ello, controla que la organización beneficiada entregue la mejor calidad de atención a sus usuarios. Evalúa qué capacidades autónomas se han desarrollado en la comunidad.	Además de lo anterior, difunde las experiencias exitosas de desarrollo social que ha apoyado. Al mismo tiempo, estimula la formación de redes de acción social con el objetivo de se fortalezcan y logren influir en las políticas públicas.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

72. ¿Coordina con el sector público las acciones en materia de desarrollo social a realizar, para lograr su complemento y potenciación?	SI	NO
74. ¿Apoya escuelas e instituciones de educación que prepara personas calificadas para		

trabajar en su empresa?		
75. ¿Patrocina programas públicos orientados a favorecer a alguno de los siguientes grupos: niños, jóvenes, ancianos y/o mujeres en riesgo?		

**E. Apoyo al trabajo voluntario del personal**

<b>23. Con respecto al trabajo voluntario del personal:</b>			
La empresa tiene un conocimiento informal respecto de las acciones voluntarias que realizan algunos de sus empleados. Estas actividades se realizan fuera de su jornada laboral.	La empresa estimula a sus miembros para que realicen acciones de voluntariado que se ejecutan dentro del horario de la jornada laboral. Además, se realizan reconocimientos informales a los trabajadores para que participen.	Se considera que el voluntariado corporativo permite que los empleados desarrollen nuevas capacidades y mejore el clima laboral. Por ello, la empresa, además de lo anterior, otorga beneficios económicos para quienes se involucran en estas acciones.	La empresa ha formalizado e institucionalizado un programa de voluntariado que cuenta con estructura de personal y presupuesto propio., destinando horas laborales para las actividades.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

76. ¿Los directivos y gerentes participan en las actividades de voluntariado corporativo?	SI	NO
77. ¿Estimula a su personal a hacer donaciones y comprometerse con el desarrollo de su comunidad?	SI	NO
78. ¿Utiliza las oportunidades de trabajo voluntario para desarrollar capacidades relacionadas a la labor que desempeñan sus empleados?		

**Comentarios**

---



---

## V. MARKETING RESPONSABLE

El marketing responsable cruza un amplio rango de actividades empresariales que definen las relaciones de la compañía con sus consumidores, como la manufactura e integridad del producto; la divulgación, embalaje y etiquetado; marketing y publicidad; prácticas de venta; precios y distribución.

En cada una de estas áreas, las empresas en el mundo están rearmando sus estrategias de negocios para dirigir las hacia nuevos temas, tales como la ética publicitaria, técnicas de venta, excelencia en la atención, calidad y seguridad del producto y el marketing con causa social.

En general se ha dado un cambio desde el “comprador precavido” hacia una ética en la cual las empresas se encuentran a la expectativa de soportar una gran responsabilidad derivada de la integridad, uso y consecuencia de sus productos y servicios.

### Corroboradores

Se sugiere contestar la encuesta teniendo a disposición los siguientes elementos que guiarán y/o corroborarán sus respuestas:

- Manual o documento referido a las políticas publicitarias y de venta de la empresa.
- Manual de atención al cliente.
- Estudios sobre riesgos y daños de sus productos o servicios.

### B. Estrategia de marketing, ventas y comunicación

25. Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza:			
Las estrategias de venta priorizan criterios asociados al volumen y los resultados financieros del negocio a corto plazo.	Las comunicaciones incorporan los valores y principios de la compañía, además de mencionar las ventajas de precio y calidad.	Además de lo anterior, busca aclarar aspectos innovadores o controvertidos de sus productos o servicios, al igual que alertar de los eventuales efectos perjudiciales y cuidados necesarios para su uso. Igualmente, se considera la privacidad del consumidor como uno de los valores más importantes a respetar. Los vendedores son entrenados para tales efectos.	Además lo anterior, se asocia con proveedores, y representantes de consumidores para promover en cámaras y asociaciones la transparencia y veracidad en las comunicaciones y el respeto a los derechos del consumidor.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

### La empresa:

80. ¿Promueve valores humanos a través de su política de marketing y comunicación (p. Ej. “cuando beba no conduzca”, “piensa positivo”, “maneje con cuidado”)?	SI	NO
81. ¿Actualiza periódicamente materiales de comunicación destinados a los consumidores, tales como marcas, embalajes, etiquetas, manuales de operaciones,	SI	NO

instrucciones de uso, condiciones de garantía y piezas publicitarias?		
82. ¿Tiene una política formal contra la propaganda que coloque niños, adolescentes, minorías, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo?	SI	NO
83. ¿Realiza un análisis previo de los elementos publicitarios para verificar la conformidad con sus valores éticos y con la legislación de defensa del consumidor?	SI	NO
84. ¿Posee una política formal de protección a la privacidad del consumidor, cliente y usuario?	SI	NO
85. ¿Tiene una política explícita de no soborno o extorsión por parte de sus empleados para obtener la decisión de compra de productos o contratación de servicios?	SI	NO
86. ¿Controla a sus empleados para que no utilicen prácticas anti éticas con el fin de concretar una venta?	SI	NO
86. ¿Permite al consumidor, cliente o usuario la exclusión de sus datos del banco de informaciones de la empresa?	SI	NO

**A. Diagnóstico y solución de los daños potenciales de productos y servicios.**

**24. En lo que se refiere al conocimiento y manejo de los daños potenciales de sus productos y servicios, la empresa:**

Conoce los riesgos principales pero no ha realizado investigaciones para determinar riesgos específicos.	Realiza esporádicamente estudios sobre daños y riesgos potenciales de sus productos y servicios. Divulga los resultados de los estudios, adopta medidas preventivas y/o correctivas.	Entrena al personal interno y a los asociados externos para que adopten medidas preventivas y correctivas con agilidad y eficiencia, teniendo como prioridad el compromiso con el consumidor.	Realiza investigaciones y jornadas de trabajo con proveedores, distribuidores, consumidores, competidores y agentes del gobierno para el perfeccionamiento continuo de los productos o servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y procedimientos para minimizar los riesgos y daños potenciales.
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

78. ¿Se informa continuamente al consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrece la empresa, así como de los cuidados necesarios en el uso o consumo de los mismos?	SI	NO
79. ¿Capacita su área de relaciones públicas para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis?	SI	NO

**D. Atención al consumidor**

**26. En lo que se refiere a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente:**

Los problemas y reclamos son atendidos por los vendedores. La empresa no cuenta aún con un servicio de atención para quejas o situaciones problemáticas	La oficina de atención al consumidor resuelve los problemas y reclamos siguiendo procedimientos estándares y de respuestas a corto plazo.	Actúa proactivamente en el establecimiento de canales de comunicación gratuitos y de fácil acceso para el consumidor/cliente e incorpora sus reclamos y expectativas como input para el diseño de sus productos y servicios y del material de comunicación.	Además de lo anterior, se conversa con el cliente, empleado o parte involucrada para determinar el origen y causa de los inconvenientes. En muchos casos, se apoya a los proveedores y distribuidores para que resuelvan las situaciones correspondientes
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

**La empresa:**

86. ¿Promueve la capacitación continua de los profesionales de atención al cliente?	SI	NO
87. ¿Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes?	SI	NO
88. ¿Comparte con sus trabajadores la opinión de sus clientes para la mejora de los productos, servicio y atención al público?	SI	NO
89. ¿Considera los requerimientos de clientes con discapacidades o en situación especial?	SI	NO
90. ¿Entrena e incentiva a sus profesionales de atención al cliente a reconocer fallas y a actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas?	SI	NO

## **Glosario**

**AA1000:** Establece una serie de principios de calidad y un conjunto de normas básicas para ayudar a las organizaciones en la definición de sus objetivos y metas, la medida del progreso contra estos objetivos, la auditoría y comunicación del rendimiento y los mecanismos de feedback, implicando en cada una de estas etapas a los distintos stakeholders, vinculando las cuestiones sociales y éticas con la gestión estratégica y operativa de las empresas.

<http://www.accountability.org.uk/aa1000/default.asp>

**Declaración de la OIT:** Adoptada en 1998, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo es la expresión del compromiso de los gobiernos y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de respetar y defender los valores humanos fundamentales - valores de vital importancia para nuestras vidas en el plano económico y social.

La Declaración abarca 4 áreas:

- La libertad de asociación y la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva;
- La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;
- La abolición del trabajo infantil, y;
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

[http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?var\\_language=SP](http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?var_language=SP)

**Directrices OECD:** Esta pauta del año 2000, contiene recomendaciones hechas por los gobiernos a las empresas multinacionales y son principios voluntarios y estándares no obligatorios legalmente. Los gobiernos adheridos a éstos lineamientos animan a las empresas que operan en sus territorios a observar estas pautas en cualquier lugar donde operen.

Los lineamientos cubren las siguientes materias:

- Contribución al desarrollo sostenible;
- Respeto a los derechos humanos;
- Respeto a las normas de empleo
- El medio ambiente
- Corrupción
- Protección para el 'toque de silbato' (whistleblower)

**GRI (Global Reporting Initiative):** Acuerdo internacional que tiene por finalidad establecer una estructura de trabajo ampliamente aceptada para la elaboración de memorias de sostenibilidad en las que se recojan los aspectos medioambientales, económicos y sociales.

<http://www.globalreporting.org/>

**ISO9000:** Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. La revisión del conjunto de normas ISO 9000 se basa en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos

- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua,
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

<http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html>

**ISO14000:** El objetivo de la serie de normas ISO 14000 es facilitar a las empresas metodologías adecuadas para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, similares a las propuestas por la serie ISO 9000 para la gestión de la calidad. La norma ISO 14004:2004 (certificable) Verifica directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo relativas al Sistema de Gestión Ambiental.

<http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html>

**Metas del Milenio:** constituyen un plan convenido por todas las naciones del mundo y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Se comprenden dentro de los siguientes objetivos:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Lograr la enseñanza primaria universal
- Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer
- Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años
- Mejorar la salud materna
- Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

<http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>

**OHSAS 18001:** OHSAS 18001 es un estándar internacional que detalla las exigencias relacionadas a los sistemas de higiene y seguridad con el fin de facilitar a las organizaciones un efectivo control de riesgos y desempeño. La certificación OHSAS asegura que la empresa tiene control y conocimiento sobre todos los riesgos relevantes que resultan de operaciones normales y escenarios anormales. Se orienta hacia la administración de Higiene y Seguridad Ocupacional así como también los procesos de mejora continua que la organización debe desarrollar.

**Pacto Global (Global Compact):** es un llamado a las empresas para que adopten nueve principios universales en los ámbitos de derechos humanos, normas laborales y medio ambiente. El objetivo del Pacto Global es que la adopción de valores y principios compartidos den un rostro humano al mercado mundial. Naciones Unidas es la organización que lidera este llamado a través de la OIT, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (UNHCHR) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), al igual que el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) estos son los aliados estratégicos en el Pacto Global y son los responsables de manejar sus aspectos normativos y operativos.

<http://www.unglobalcompact.org/>

**SA8000:** La misión de la norma SA8000 es mejorar las condiciones de trabajo en todo el mundo. Se trata de una norma internacional que se basa en los principios de once convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, y la

Declaración Universal de los Derechos Humanos. En ésta se incluye lo relativo a a las condiciones de trabajo y de manera específica lo referente a: trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad de asociación y contratación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, compensación y sistemas administrativos.

<http://www.sa-intl.org/>