

GUIA PARA EVALUAR NIVEL DE RS EN UNA EMPRESA (© Accion Empresarial)

1. ETICA EMPRESARIAL

1.1 DESARROLLO DE PRINCIPIOS ÉTICOS

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

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

1.2 DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA EMPRESA

La empresa:±

		SI	±	NO	n/a
1.	Transmite sus principios éticos esporádicamente o en momentos específicos como la contratación de personal o procesos de auditoría				
2.	Orienta y educa regularmente a su personal en relación a sus principios éticos				
3.	Posee procesos de educación y difusión de los principios éticos para los colaboradores externos de la empresa				
4.	Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos a ejecutivos y empleados				
5.	Posee directivos que emprenden acciones concretas para difundir los principios éticos				
6.	Cuenta con comités o consejos de gestión para aspectos éticos				
7.	Registra las acciones y programas efectuados en el área de la responsabilidad social				

1.3 PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON LA COMPETENCIA

La empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Respetar la legislación referente a prácticas de precio y competencia				
2.	Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal				
3.	Discute su postura, con los proveedores y clientes, sobre los temas relacionados a la competencia leal				
4.	Participa en asociaciones gremiales para la discusión de aspectos de competencia leal				
5.	Ha sido denunciada y/o procesada por la Comisión Antimonopolio en relación a prácticas de competencia desleal				

1.4 PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON PROVEEDORES

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Posee normas de uso interno para evaluar y seleccionar proveedores en base a factores de calidad, precio y plazo de entrega				
2.	Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación laboral y previsional				
3.	Posee normas relativas al cumplimiento de la legislación comercial con sus proveedores				
4.	Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación que prohíbe el trabajo infantil				
5.	Exige a sus proveedores igualdad de oportunidades en sus procesos de selección, promoción y compensación				
6.	Establece un plazo formal para que sus criterios de responsabilidad social sean cumplidos por sus proveedores				
7.	Contribuye a mejorar el modelo de gestión de sus proveedores				
8.	Utiliza criterios de negociación que permiten el crecimiento futuro de sus proveedores				
9.	Incluye entre sus proveedores grupos comunitarios locales (tales como cooperativas, asociaciones vecinales y proyectos de ayuda para desempleados)				

1.5 PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON PERSONAL SUBCONTRATADO

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Cumple con las obligaciones legales en relación al personal subcontratado				
2.	Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de sus empresas				
3.	Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte y alimentación				
4.	Integra al personal subcontratado en sus programas de capacitación y desarrollo profesional				

1.6 PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON EL GOBIERNO

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Evita situaciones que impliquen privilegiar funcionarios públicos				
2.	Posee procedimientos específicos de control y sanción de prácticas corruptas y coimas				
3.	Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos				
4.	Posee normas escritas y ampliamente difundidas en su interior sobre el tema				
5.	Mantiene procedimientos formales de control, sanción y auditoría de estas prácticas				
6.	Difunde el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con los organismos públicos				
7.	Exige la denuncia a las autoridades superiores de toda oferta deshonesta recibida				
10.	Fue mencionada alguna vez en la prensa por sospecha de participación en algún incidente de corrupción y coima a funcionarios públicos				

Instrucciones:

Para cada ítem

Multiplique el número de respuestas SI por 6

Multiplique el número de respuestas ± por 3,5

Multiplique el número de respuestas NO por 1

Saque el promedio para cada ítem

	Su promedio
1.1 Desarrollo de principios éticos	
1.2 Difusión de los principios éticos en la empresa	
1.3 Práctica de los principios éticos con la competencia	
1.4 Práctica de los principios éticos con proveedores	
1.5 Práctica de los principios éticos con personal subcontratado	
1.5 Práctica de los principios éticos con el gobierno	
PROMEDIO ÉTICA EMPRESARIAL	

2. CALIDAD DE VIDA LABORAL

2.1 VALORIZACIÓN Y RESPETO DE LA DIVERSIDAD

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Posee normas escritas que prohíben y sancionan prácticas discriminatorias (sexo, edad, raza, discapacitados, ex presidiarios, etc.) en los procesos de admisión y promoción interna				
2.	Capacita a su personal sobre el respeto a la diversidad				
3.	Usa indicadores para identificar problemas de discriminación				
4.	Establece estrategias de reclutamiento que apoyan la diversidad				
5.	Apoya proyectos que mejoran la oferta de profesionales calificados provenientes de grupos usualmente discriminados en el mercado de trabajo				
6.	Mantiene un programa especial para contratación de portadores de discapacidad física y mental				
7.	Ofrece oportunidad de trabajo para ex presidiarios				
8.	Existe una política preferencial para la contratación de personal mayor de 45 años o desempleados por más de 2 años				
9.	Posee normas que combaten situaciones de acoso sexual				
10.	No discrimina en sus procesos de selección a candidatas mujeres que tienen antecedentes profesionales similares a aquellos que presentan los postulantes de sexo masculino				
11.	Cumple con las disposiciones que establece la ley en relación a situaciones de embarazo y cuidado de los hijos durante sus primeros meses de vida				
12.	Ofrece jornadas de trabajo flexible para el personal que requiera compatibilizar el trabajo con el cuidado de sus hijos				
13.	Cumple con todas las exigencias legales de proveer de servicios de sala cuna al personal que lo requiera				
14.	Otorga beneficios adicionales a los ya exigidos por la ley que facilitan la protección y cuidado de las mujeres empleadas en situación de embarazo				
15.	Otorga beneficios adicionales a los ya exigidos por la ley que facilitan la protección, cuidado y educación de los hijos de sus empleados				
16.	Respeto la legislación nacional en relación a la contratación y trabajo de menores (autorizaciones, horas de trabajo, obligaciones escolares, etc)				

Otros Datos Importantes:

Porcentaje de mujeres con relación al total del personal :

Porcentaje de mujeres en cargos de gerencia con relación al total de cargos de gerencia :

Porcentaje de colaboradores con edad superior a 45 años con relación al número total del personal :

Porcentaje de trabajadores con alguna discapacidad física / mental con relación al total del personal :

Salarios medios mensuales en cargos de gerencia de mujeres :

Salarios medios mensuales en cargos de gerencia de hombres :

2.2 PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

La empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Estimula y recompensa a los empleados que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos				
2.	Pone a disposición de los empleados informaciones económicas y financieras				
3.	Capacita a sus empleados para que puedan comprender y analizar tales informaciones				
4.	Considera la participación de representantes de los empleados en comités encargados de la formulación de su estrategia				

2.3 RELACIONES CON GRUPOS DE TRABAJADORES ORGANIZADOS Y SINDICATOS

La empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Posee una directiva que considera la existencia de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos perjudicial para su desempeño				
2.	Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo				
3.	Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos de información sobre las condiciones de trabajo				
4.	La directiva se reúne periódicamente con grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos para oír sugerencias y negociar				
5.	Provee a grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos datos financieros y relacionados a objetivos estratégicos, cuando estos afectan a los empleados				
6.	Se retroalimenta de información obtenida a través de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos, para la toma de decisiones gerencial				

2.4 DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Posee un programa de participación en los resultados, y/o bonificación a nivel <i>individual</i> , relacionada al desempeño				
2.	Posee un programa de participación en los resultados y/o bonificación a nivel <i>colectivo</i> , relacionada al desempeño				
3.	Se evalúa y premia el desempeño individual y colectivo con criterios y procedimientos objetivos				
4.	Los empleados participan en la composición accionaria de la empresa				

2.5 DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD

La empresa:

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

2.6 CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO

La empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Cumple con las obligaciones legales que aseguran buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad				
2.	Busca alcanzar o sobrepasar modelos de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector				
3.	Realiza investigaciones de clima organizacional para medir nivel de satisfacción e identificar áreas que requieren atención				
4.	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados				
5.	Monitorea la carga de trabajo de sus empleados con el objetivo de mejorar su distribución necesidades de su personal (jornada parcial, teletrabajo, etc)				
6.	Procura la participación del personal en la definición de las metas e indicadores de desempeño relacionados a las condiciones del trabajo, salud y seguridad				
7.	Difunde entre los empleados las metas e indicadores de desempeño relacionados a las condiciones del trabajo, salud y seguridad				
8.	Ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol				
9.	Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo				
10.	Utiliza sistemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas				
11.	Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de su personal (diversidad de estado civil, con/sin hijos, jóvenes/ancianos, hombres/mujeres, etcétera)				
12.	Posee un plan de salud familiar para sus empleados				

Media anual de accidentes del trabajo por empleados:

Porcentaje de los accidentes resultantes del distanciamiento temporal del (los) empleado (s) / prestador (es) de servicio:

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:

Porcentaje de los accidentes que resultaron en muerte del (los) empleado (s) prestador (es) de servicio:

2.7 JUBILACIÓN Y DESPIDOS

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Orienta a su personal sobre los procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación				
2.	Prepara a sus empleados para la jubilación, incluyendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera				
3.	Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad				
4.	Mantiene un programa de previsión complementaria para la jubilación				
5.	Frente a la necesidad de reducir costos de personal, busca evitar despidos, y cuando lo hace, se limita a lo estrictamente necesario				
6.	Ante la obligación de reducir costos de personal, se inician consultas con representantes de los trabajadores				
7.	Analiza y discute alternativas de mantención y reducción de gastos con los empleados				
8.	Ofrece programas de despido voluntario				
9.	Establece indicadores socioeconómicos, como edad, estado civil, o cargas, para orientar la definición de prioridades al despedir				
10.	Ofrece adicionalmente servicios de apoyo, re-colocación y/o re-capacitación y extensión de beneficios a todos los trabajadores despedidos				

Número de empleados al final del período:

Número total de admisiones en el período:

Número total de despidos en el período:

Porcentaje de despidos con edad sobre 45 años con relación al número total de despidos:

Porcentaje de reclamos en la Inspección del Trabajo por el total de despidos en el período:

2.1	Valorización de la diversidad	
2.2	Participación de los empleados en la gestión de la empresa	
2.3	Relaciones con los sindicatos	
2.4	Distribución de los beneficios de la empresa	
2.5	Desarrollo profesional y de Empleabilidad	
2.6	Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo	
2.7	Jubilación y despidos	
PROMEDIO CALIDAD DE VIDA LABORAL		

3 MEDIO AMBIENTE

3.1 EL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

Esta empresa:

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

Informaciones adicionales

Cantidad media de incidentes y/o notificaciones por violaciones

a las normas de protección ambiental en:

Baja gravedad

Mediana gravedad

Alta gravedad

3.2 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL A TRAVÉS DEL CICLO PRODUCTIVO

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Utiliza criterios ambientales en la selección de proveedores				
2.	Posee prácticas de mejoría ambiental en las fases de destinación final de los productos o servicios y post consumo				
3.	Desarrolla un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo				
4.	Entrega a sus consumidores información detallada sobre daños ambientales como resultado del uso y destino final de sus productos o servicios				
5.	Controla la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio				
6.	Posee un plan de emergencia ambiental en relación a todas las actividades o servicios que contienen situaciones de riesgo				
7.	Tiene comités o áreas responsables para la ejecución de las acciones ambientales				

3.3 CUIDADOS EN LA INCORPORACIÓN DE INSUMOS Y TRATAMIENTO DE DESECHOS

Esta empresa:

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

Informaciones Adicionales

Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental (\$):

Porcentaje de facturación bruta gastado en programas y proyectos de mejoría ambiental:

Volumen medio anual de CO2 y otros gases efecto estufa, emitidos en la atmósfera (ton):

Cantidad anual generada de residuos sólidos (basura, restos de materiales, etc.) (ton):

3.4 EDUCACIÓN AMBIENTAL

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Desarrolla capacitación para el personal sobre temas ambientales, con el objeto de reforzar su conciencia ecológica				
2.	Desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa				
3.	Apoya o participa en proyectos educativos en asociación con organizaciones ambientalistas				
4.	Ejerce liderazgo social en favor de la causa ambiental				
5.	Publica un informe de sus actividades relacionadas con su desempeño ambiental				

	Su promedio
3.1 Conocimiento sobre el impacto en el medio ambiente	
3.2 Responsabilidad ambiental a través del ciclo productivo	
3.3 Cuidados en la incorporación de insumos y tratamiento de desechos	
3.4 Educación ambiental	
PROMEDIO MEDIO AMBIENTE	

4 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Conoce en profundidad el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera				
2.	Registra quejas y reclamos provenientes de la comunidad				
3.	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				
4.	Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad				
5.	Involucra a la comunidad en las soluciones a los problemas originados por las actividades de la empresa				
6.	Tiene reuniones sistemáticas para informar a líderes locales sobre las medidas tomadas en relación a quejas y reclamos				
7.	Mantiene comités o grupos de trabajo, en co-participación con líderes locales, para el análisis de sus procesos productivos y monitoreo de impactos				
8.	Participa activamente junto con otras empresas en la discusión y la búsqueda de soluciones a los problemas comunitarios				
9.	Toma acciones preventivas anticipándose a posibles impactos que sus actividades puedan tener sobre la comunidad				

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

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Conoce profundamente las actividades de las organizaciones comunitarias en los lugares que opera				
2.	Responde puntualmente a pedidos de apoyo de organizaciones comunitarias				
3.	Invierte en proyectos específicos de organizaciones comunitarias				
4.	Apoya entidades a través de donaciones y financiamiento de proyectos				
5.	Desarrolla proyectos propios que benefician la comunidad local				
6.	Participa en actividades conjuntas con entidades locales (por ejemplo, sociedades y proyectos)				
7.	Realiza campañas educativas y/o de interés público en la comunidad, por ejemplo, contra la droga				

4.3 MECANISMOS DE APOYO A PROYECTOS SOCIALES

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1	Hace donaciones de servicios, productos y recursos financieros				
2	Cuenta con un programa social estructurado, con asignación de presupuesto estable, que es conocido por el personal				
3	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				
4	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				
5	Hace uso de los incentivos fiscales para actividades relacionadas a la cultura y al área social				
6	Maximiza el impacto social de sus recursos, realizando proyectos conjuntos con otras empresas o a través de asociaciones empresariales				
7	Desarrolla su planificación estratégica, a través de procesos formales, en donde se incluyen sus acciones sociales				

Informaciones Adicionales

Porcentaje de la facturación bruta destinada a la totalidad de sus acciones sociales (no incluye beneficios laborales):

Del total destinado al área social, porcentaje correspondiente a las donaciones en productos y servicios:

De total destinado al área social, porcentaje correspondiente a donaciones en valores:

Del total destinado al área social, porcentaje correspondiente a inversiones:

4.4 ESTRATEGIAS Y CRITERIOS DE ACCIÓN EN INVERSIONES SOCIALES

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Considera el valor solicitado, la credibilidad y reputación del beneficiario				
2.	Ha formalizado sus procesos de control y seguimiento de estas inversiones				
3.	Evalúa el impacto social de sus inversiones y proyectos sociales con feedback o participación de los beneficiados				
4.	Controla que la organización beneficiada entregue la mejor calidad de atención asistencial a sus usuarios				
5.	Difunde experiencias exitosas en el área de acción social que patrocinan				
6.	Estimula la formación de redes de acción social				
7.	Contribuye para el fortalecimiento de políticas públicas de acción social				
8.	Emplea sistemas de aprendizaje con el objetivo de perfeccionar continuamente sus acciones sociales				
9.	Emplea especialistas, o utiliza consultores, en la planificación y evaluación de sus actividades en el área social				

4.5 APOYO AL TRABAJO VOLUNTARIO DEL PERSONAL

Esta empresa:

		SI	±	NO	n/a
1.	Conoce las iniciativas de trabajo voluntario de su personal				
2.	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				
3.	Mantiene un servicio de apoyo al voluntariado, informando sobre las oportunidades disponibles en la comunidad y facilitando aspectos logísticos y financieros				
4.	Ofrece y estimula oportunidades de trabajo de voluntariado para sus funcionarios en los proyectos sociales que desarrolla y apoya				
5.	Posee mecanismos para estimular a su personal a hacer donaciones				
6.	Posee miembros de diferentes niveles jerárquicos participando en trabajos voluntarios				
7.	Usa las oportunidades de trabajo voluntario para desarrollar capacidades útiles a la carrera profesional de sus empleado				

Informaciones Adicionales

Porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad:

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

4.6 LIDERAZGO E INFLUENCIA SOCIAL

Esta empresa:

	SI	±	NO	n/a
1 Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a temas de interés público y responsabilidad social				
2 Contribuye con recursos humanos o financieros, en procesos de elaboración de propuestas de interés público y carácter social				
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				
4 Patrocina o realiza campañas de comunicación exclusivamente relacionadas con aspectos de interés público (Ejemplos: Campañas contra la droga, piensa positivo, etc.)				
5 Patrocina o realiza estudios o investigaciones relacionados a temas sociales				

Informaciones Adicionales

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

4.7 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES DEL GOBIERNO

Esta empresa:

	SI	±	NO	n/a
1 Cumple con su obligación en el pago de impuestos				
2 Contribuye con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por el gobierno				
3 Apoya financieramente programas y proyectos del sector público, en respuesta a solicitudes de las autoridades				
4 Participa y/o apoya la elaboración, perfeccionamiento y ejecución de políticas gubernamentales de ayuda social				
5 Adopta o desarrolla asociaciones con escuelas públicas, con el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza				
6 Patrocina programas públicos o privados de becas de estudio				

Informaciones Adicionales

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

4.1 Gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad	
4.2 Relaciones con organizaciones comunitarias	
4.3 Mecanismos de apoyo a proyectos sociales	
4.4 Estrategias y criterios de acción en el área social	
4.5 Apoyo y trabajo voluntario del personal	
4.6 Liderazgo e Influencia social	
4.7 Participación en proyectos sociales de gobierno	
PROMEDIO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	

5 MARKETING RESPONSABLE

5.1 DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DE LOS EFECTOS NEGATIVOS DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta empresa:

	SI	±	NO	n/a
1 Realiza estudios e investigaciones técnicas acerca de sus productos y servicios y sus potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente y las personas				
2 Divulga los resultados de este tipo de investigación				
3 Adopta medidas preventivas o correctivas con agilidad				
4 Capacita al personal propio y sub contratado para adoptar medidas preventivas y correctivas con agilidad y eficiencia				
5 Pone a disposición del público información de investigaciones en relación a estos riesgos				
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				
7 Mantiene un programa especial para la mejora de productos, servicios y procesos				
8. Tiene sistemas de respuesta rápida a notificaciones ocurridas por daños al consumidor				
9. Capacita su área de Relaciones Públicas para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis				
10. Ha tenido productos retirados del mercado por presión de consumidores u organismos de defensa				
11. Comercializa en Chile o exporta servicios / productos prohibidos en otros países				

5.2 POLÍTICA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Esta empresa:

	SI	±	NO	n/a
1 Posee estrategias de marketing enfocadas a obtener beneficios exclusivos para su empresa				
2 Posee estrategias de marketing enfocadas a obtener beneficios para la sociedad				
3 Promueve valores a través de su política de marketing y comunicación («cuando beba no conduzca», «piensa positivo», «maneje con cuidado»)				
4 Posee una política de comunicación interna alineada con los valores y principios de la empresa				
5 Posee una política de comunicación externa alineada con los valores y principios de la empresa				
6 Realiza campañas publicitarias que respetan la competencia leal, por ejemplo, sin plagio ni agresiones a los competidores				
7 Aclara a los consumidores los cuidados necesarios en el uso de sus productos y servicios				
8 Desarrolla asociaciones con sus proveedores, distribuidores y asistencia técnica, con el objeto de crear una cultura de responsabilidad social en las relaciones con consumidores.				
9 Actualiza periódicamente materiales de comunicación destinados los consumidores tales como marcas, embalajes, etiquetas, manuales de operaciones, instrucciones de uso, condiciones de garantía y piezas publicitarias				
10 Tiene una política formal contra la propaganda abusiva que coloque a niños, adolescentes, mujeres o minorías en situaciones inmorales, de riesgo o daño				
11 Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con los valores éticos de la empresa				
12. Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con la ley de protección de los derechos del consumidor				

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

Esta empresa:

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

5.4 EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta Empresa:

	SI	±	NO	n/a
1 Posee una atención a sus clientes centrada en la información al cliente y la solución de sus demandas individuales				
2 Registra los reclamos de sus consumidores o clientes				
3 Posee SAC (Servicio de Atención al Cliente)				
4 Resuelve en forma rápida las demandas de consumidores				
5 Implementa políticas de mejoría de la calidad de los productos y servicios				
6 Considera pro activamente las necesidades de los clientes en el lanzamiento de productos y servicios				
7 Revisa pro-activamente los materiales de comunicación y divulgación en función de las necesidades de sus clientes				
8 Promueve la capacitación continua de sus profesionales de atención directa a los clientes				
9 Se preocupa de que los directivos estén involucrados directamente con los programas de atención al consumidor				

Informaciones Adicionales

Total de llamados atendidos por el SAC:

Porcentaje de reclamos con relación al total de llamadas atendidas por el SAC:

Porcentaje de reclamos no atendidos por el SAC:

Tiempo medio de espera en el teléfono del SAC hasta el inicio de la atención:

Cantidad de innovaciones implementadas en función del Ombudsman y/o servicio de atención al consumidor / cliente:

5.1 Diagnóstico y solución de los daños potenciales de sus productos y servicios	
5.2 Política de Marketing y Comunicación	
5.3 Técnicas de venta éticas y respeto de la privacidad del consumidos	
5.4 Excelencia en la atención al consumidor	
PROMEDIO MARKETING RESPONSABLE	



