2.- DERECHOS HUMANOS

20.-MONITOREO DE LOS IMPACTOS DEL NEGOCIO EN LOS DERECHOS HUMANOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4  La empresa evalúa su desempeño en derechos humanos a fin de encontrar oportunidades de mejora para su gestión. Realiza auditorias de las operaciones de su responsabilidad y su esfera de influencia, además de involucrar formalmente su cadena de valor en el desarrollo de buenas prácticas de derechos humanos. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa realiza visitas y/o auditorias en las operaciones de su responsabilidad, involucrando a la comunidad del entorno en la evaluación. | X |  |
| La empresa monitorea su esfera de influencia y posee directrices para lidiar con casos de complicidad, ventajosa o silenciosa. | X |  |
| La empresa involucra a su cadena de valor en el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de respeto a los derechos humanos. | X |  |
| La empresa tiene acciones conjuntas con la comunidad del entorno para mitigar los riesgos relacionados con los derechos humanos en sus operaciones. | X |  |
| La empresa no compra bienes o servicios de empresas que violan los derechos humanos y, en el caso que un proveedor sea acusado de prácticas que violen los derechos humanos, aplica medidas correctivas. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2  La empresa identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de las actividades de las organizaciones de su esfera de influencia. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| La empresa analiza sus impactos potenciales y reales en derechos humanos. | X |  |
| La empresa evalúa la vulnerabilidad de la comunidad del entorno en derechos humanos | X |  |
| La empresa posee conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas. | X |  |
| La empresa trata las cuestiones de los derechos humanos en sus 3 dimensiones: prevenir, respetar y remediar. | X |  |
| La empresa prohíbe la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto de los derechos humanos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1  La empresa respeta la legislación y las normas internacionales, especialmente en situaciones en que la legislación no prevé la protección adecuada de los derechos humanos. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO SOCIAL | SI | NO |
| La empresa cuenta con canales informales y trata de forma puntual los casos de falta de respeto a los derechos humanos, tanto internos como externos. | X |  |
| La empresa se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad  del entorno. | X |  |

23.-PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y EQUIDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2  Periódicamente la empresa realiza iniciativas que procuran la eliminación de la incidencia de cualquier práctica discriminatoria aplicable tanto a la movilidad interna como a procesos de selección, incorporación y promoción. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| La empresa promueve campañas de concientización interna sobre el tema de diversidad en el lugar de trabajo. |  | X |
| La empresa mapea los procedimientos de reclutamiento, selección; y elimina de cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad. | X |  |
| La empresa mapea los procedimientos de promoción y movilidad interna; y eliminó cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad. | X |  |
| La empresa promovió o está promoviendo las adaptaciones necesarias para favorecerla accesibilidad, de acuerdo a la legislación vigente. | X |  |
| La empresa posee canales de denuncia anónimos. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3  En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la empresa cuenta con criterios para monitorear la diversidad de su personal y las posibles desigualdades en relación a los segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, liberados, entre otros). También, cuenta con metas para reducir las diferencias de proporción entre cargos gerenciales o ejecutivos ocupados por mujeres y por hombres. La empresa instituye en sus códigos y valores el respeto a la diversidad y adopta políticas y procedimientos alineados a ese tema. Por medio de sus canales de denuncia, promueve una evaluación interna sobre situaciones que ponen en riesgo la promoción de la diversidad. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| La empresa cuenta con una política de no discriminación para los procesos de reclutamiento y selección, promoción y participación en programas de formación. | X |  |
| La empresa posee procedimientos formales para tratar con situaciones en las que ocurran casos de discriminación. Estos procedimientos contemplan penas y sanciones cuando sea adecuado. | X |  |
| En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la empresa incluye criterios para monitorear la diversidad de su personal y las posibles desigualdades en relación con segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, liberados, entre otros). | X |  |
| La empresa tiene metas para reducirla diferencia de proporción entre cargos ocupados por mujeres y hombres en sus cuadros gerenciales y ejecutivos. | X |  |
| La empresa tiene metas para reducirla diferencia de proporción entre cargos ocupados por personas de segmentos en desventaja en sus cuadros de gerencia y ejecutivos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 5  La empresa ejerce influencia en lo que concierne a la participación en las políticas y en los debates públicos; promueve campañas de sensibilización para los hombres sobre la importancia de compartir las tareas domésticas y acerca de la paternidad responsable. Es reconocida en el mercado por sus prácticas de apoyo a la diversidad e igualdad, además de incentivar a su cadena de valor a avanzar en esa área | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| La empresa promueve campañas de sensibilización de los hombres sobre la importancia de compartir las tareas domésticas y sobre la paternidad responsable. |  | X |
| La empresa posee un programa de acompañamiento de la promoción de la diversidad para su cadena de valor. |  | X |
| La empresa impulsa al mercado a realizar acciones de promoción de la diversidad, (Ejemplo: contratando practicantes con diferentes facultades, empleados de segmentos en desventaja social, etc.). | X |  |

24: RELACIÓN CON EMPLEADOS (EFECTIVOS, TERCERIZADOS, TEMPORARIOS O A TIEMPO PARCIAL)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2  La empresa monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados tercerizados, exigiendo que sean realizados todos los ajustes que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación. La empresa ofrece un canal de denuncias internas y externas. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo. | X |  |
| La empresa exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente |  | X |
| La empresa asiste a su personal tercerizado en el reconocimiento de las obligaciones laborales por parte de sus contratantes. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3  Los valores de la empresa realzan el compromiso con el trabajo decente: Para garantizar su cumplimiento adopta procedimientos formales y evalúa la gestión de sus contratistas. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| La empresa resalta entre sus valores el compromiso con relaciones de trabajo decentes y justas. | X |  |
| La empresa cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales. | X |  |
| La empresa realiza auditorías internas del sistema de gestión y realiza un análisis crítico para mejorar eventuales fallas. | X |  |
| La empresa exige documentación comprobatoria del cumplimiento de las leyes laborales dentro de su cadena de valor. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4  La empresa evalúa los resultados de su sistema de gestión en lo que concierne a las relaciones laborales, buscando oportunidades de mejora continua, internamente y en su cadena de abastecimiento. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa desarrolla programas que buscan mejoras en las condiciones de trabajo de sus empleados. | X |  |
| La empresa se asegura en la contratación que sus empleados tercerizados tengan las mismas condiciones de salud, seguridad y acceso a beneficios básicos que gozan los empleados regulares, tales como transporte, alimentación, uso de comedor, etc. |  | X |
| La empresa tiene un sistema de gestión de las relaciones laborales certificado por tercera parte. | X |  |
| La empresa participa de programas de evaluación o premiación de sus prácticas laborales, con el propósito de realizar un benchmarking y adaptarse a las mejores prácticas del mercado. |  | X |

25.- RELACIONES CON SINDICATOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 5  La empresa es reconocida por sus buenas prácticas de relacionamiento con los empleados, ha recibido premios que aseguran que es uno de los mejores lugares para trabajar. También desarrolla iniciativas e implementa programas que permiten que su cadena de valor replique sus prácticas. | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| La empresa es reconocida en el mercado por sus buenas prácticas en la gestión laboral, y ha recibido premios que atestiguan que es uno de los mejores lugares para trabajar. |  | X |
| La empresa cuenta con iniciativas e implementa programas que permiten que su cadena de valor replique sus prácticas. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2  La empresa permite la actuación de los sindicatos en el lugar de trabajo y ha designado a un responsable de la relación con el sindicato, siendo el gestor manteniendo los canales de comunicación entre ellos. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| La empresa permite que se realicen reuniones sindicales en el lugar de trabajo. | X |  |
| La empresa no interfiere en las reuniones sindicales realizadas en el lugar de trabajo. |  | X |
| La empresa mantiene canales de comunicación con los sindicatos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3  La empresa no solamente permite la actuación de los sindicatos en el lugar de trabajo, sino que también proporciona información sobre las condiciones de trabajo y se reúne periódicamente con sus representantes para escuchar sugerencias o negociar reivindicaciones. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| La empresa posee procedimientos que garantizan la atención de los pedidos de los sindicatos. | X |  |
| La empresa responde a los requerimientos de los sindicatos en tiempo y forma | X |  |
| La empresa cuenta con acuerdos colectivos negociados periódicamente con los sindicatos. | X |  |

26.- REMUNERACION Y BENEFICIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estadio 1** .-La empresa remunera a sus empleados de acuerdo con el salario mínimo legal establecido para la categoría. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO SOCIAL | SI | NO |
| La empresa cumple con todas las obligaciones legales laborales en lo que se refiere al pago de  salarios y beneficios. | X |  |
| La empresa respeta y cumple las convenciones colectivas en que sus empleados están  encuadrados. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estadio 2** .-La empresa, además de la remuneración mínima legal, ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a los empleados y los extiende a sus familiares | | |
| INICIATIVAS Y PRACTICAS | SI | NO |
| En los últimos años, aumentó el menor salario de la empresa en relación con el salario mínimo vigente. | X |  |
| La empresa ofrece seguro de vida, plan de salud y otros beneficios de seguridad social a sus empleados. | X |  |
| La empresa respeta las necesidades personales de sus empleados en el planeamiento del trabajo. | X |  |
| La empresa ofrece beneficios que comprenden a los familiares, como participación del seguro de salud extra, becas de estudio, opciones de recreación, capacitación, etc. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 3 .- La empresa cuenta con un plan de cargos y salarios transparente y procedimientos claros de gestión de carrera de los empleados. | | |
| POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION | SI | NO |
| La empresa cuenta con política transparente de remuneración. | X |  |
| La empresa cuenta con procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial. | X |  |
| La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año. | X |  |
| La empresa tiene metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 4 .- La empresa atiende a la satisfacción de los empleados en lo que atañe a su remuneración. Considera, para  su composición, el salario medio del país, el costo de vida local, y verifica los criterios de remuneración que atienden a las necesidades del empleado y de su familia. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa verifica la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración ybeneficios. | X |  |
| La empresa considera el costo de vida local para la definición de la base salarial. | X |  |
| El programa de bonificación de la empresa, en el caso que lo posea, ofrece a los empleados un bono adicional que contempla elementos de sustentabilidad, como éxitos a mediano y largo plazo, o el alcance de metas relacionadas con el desempeño social y ambiental. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 5 .-La empresa está considerada polo de atracción de talentos, constituyéndose en referencia para el mercado por sus políticas de remuneración y beneficios, estimulando el avance del mercado en esa práctica. Además de eso,la empresa cuenta con instancias que permiten la participación de los empleados de diversascategorías en las discusiones sobre  remuneración y beneficios.  . | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| La empresa es reconocida por el mercado por sus prácticas de remuneración. | X |  |
| La empresa estimula al mercado a mejorar la distribución de la riqueza generada. | X |  |
| La empresa estimula a su cadena de abastecimiento a elevar el nivel de su práctica de  remuneración. | X |  |
| La empresa atrae talentos y es buscada como lugar de trabajo por muchos profesionales | X |  |

27) COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 1 .-La empresa ofrece a los empleados actividades de capacitación y formación puntual, relacionados con las operaciones de la empresa. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| La empresa ofrece a los empleados entrenamiento básico para la realización de sus  operaciones. | X |  |
| La empresa capacita a sus empleados para el ejercicio de la función designada. | X |  |
| La empresa contrata aprendices siguiendo la legislación específica para ello. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 2 .-La empresa cuenta con una rutina de entrenamiento/ capacitación que busca la mejora de la productividad e incentiva a los empleados a perfeccionar su capacitación. | | |
| INICIATIVAS Y PRACTICAS | SI | NO |
| La empresa mantiene entrenamientos regulares buscando mejorar el desempeño de sus empleados en las funciones actuales. | X |  |
| La empresa favorece la realización de cursos externos por medio de compensación del  tiempo de trabajo. | X |  |
| La empresa ofrece programas que contribuyen a la erradicación del analfabetismo. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 3 .-La empresa adopta políticas que incentivan al desarrollo profesional y ofrece becas de estudio,promoviendo, así, un impacto positivo en la vida del trabajador.Además de eso, promueve la capacitación continua en todos los niveles. | | |
| POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION | SI | NO |
| La empresa cuenta con una política transparente y consolidada de becas de estudios |  | X |
| La empresa provee entrenamientos específicos a pasantes. | X |  |
| La empresa ofrece entrenamiento para todos los niveles jerárquicos. | X |  |
| La empresa cuenta con un diagnóstico de las competencias desarrolladas por sus empleados y ofrece formación relacionada a la necesidad de desarrollo de cada uno. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 4 .-La empresa ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos, aumentando,así, su potencial de empleabilidad independientemente de la aplicación que puedan dar a ese conocimiento en su función actual. Además de eso, estimula a la cadena de abastecimiento para que ofrezca entrenamientos eincentivos. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa ofrece entrenamiento a los empleados que estimulan su desarrollo profesional,además de las actividades actuales. | X |  |
| La empresa ofrece entrenamiento que busca el desarrollo personal de los empleados. | X |  |
| La empresa ofrece los beneficios de capacitación para los temporarios tercerizados. |  | X |
| Al finalizar el periodo referente al programa de pasantías , procura emplear a los pasantes en la propia empresa. Cuando eso no es posible, busca empleo para ellos en el mercado de trabajo relacionado. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 5 .-La empresa es un referente en el mercado por sus buenas prácticas de desarrollo profesional,además de promover y motivar el tratamiento de estas cuestionesen la cadena de abastecimiento. | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| La empresa estimula al sector a involucrarse en el tema. |  | X |
| La empresa estimula a su cadena de abastecimiento a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional. | X |  |
| La empresa atrae talentos y a los mejores profesionales debido a las oportunidades que ofrece en término de desarrollo profesional. | X |  |

28) COMPORTAMIENTO FRENTE A LOS DESPIDOS Y LA JUBILACION

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 1 .-La empresa cumple la legislación local vigente relacionada con los despidos y los procesos jubilatorios | | |
| CUMPLIMIENTO Y/ O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| La empresa cumple la legislación local vigente relacionada con los despidos y los procesos jubilatorios. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 3 .-La empresa implementa también políticas de desvinculación basadas en evaluaciones por competencias  técnicas y comportamentales,garantizando la impersonalidad dela decisión. | | |
| POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION | SI | NO |
| La empresa cuenta con políticas claras sobre desvinculación. | X |  |
| La empresa brinda a los empleados información que valida el proceso de desvinculación, como forma de propiciar el desarrollo profesional de la(s) persona(s) desvinculada(s). | X |  |
| La empresa ofrece programas de capacitación y desarrollo para los empleados desvinculados. |  | X |
| La empresa evalúa, considerando su ramo de actividad, la rotación de sus empleados, y cuenta con una política para mejorar ese indicador de mejora en la empleabilidad. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 2 .-La empresa adopta, prácticas de desvinculación transparentes y de apoyo al trabajador próximo ajubilarse. | | |
| INICIATIVAS Y PRACTICAS | SI | NO |
| La empresa busca alternativas a las desvinculaciones en masa como disminución de la carga horaria, restricción de gastos, etc.), en los casos en que sea una medida necesaria. | X |  |
| En el caso que sea necesario una desvinculación masiva, tiene en cuenta indicadores  socioeconómicos para definir prioridades: edad, estado civil, número de dependientes entre otros. | X |  |
| La empresa tiene buenas prácticas para los empleados en proceso de jubilarse. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 4 .-La empresa ofrece servicios de apoyo (recolocación, extensión de beneficios, etc.) al trabajador desvinculado. La empresa igualmente ofrece beneficios, que van mas alla de la legislación | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa ofrece programas de capacitación y desarrollo para los empleados desvinculados. |  | X |
| La empresa involucra a los familiares en el proceso de preparación para la jubilación. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 5 .-La empresa es referente por sus prácticas de mercado referidas al tratamiento de las desvinculaciones y jubilaciones e impulsa al sector a desarrollarbuenas prácticas. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa influencia al mercado en el desarrollo de buenas prácticas relacionadas a  desvinculaciones y procesos jubilatorios. | X |  |
| La empresa busca establecer diálogos estructurados con instancias de gobierno local,  especialistas, ONGs y sindicatos para conocer, entender, prevenir y reducir el impacto de un posible cierre de las unidades de negocios o plantas, o de una eventual necesidad de disminución del personal. |  | X |

29) SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 1 .-La empresa cumple rigurosamente sus obligaciones legales y cuenta con la documentación actualizada  que da cuenta de ello.. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO SOCIAL | SI | NO |
| La empresa mantiene todos los documentos legales relativos a la Salud y Seguridad del Trabajo (SST) actualizados y completos (como Reportes de Salud Ocupacional, Análisis de Riesgos Ambientales, Reportes de Incidentes de Accidentes, etc.) | X |  |
| La empresa atiende a las exigencias de las Normas Regulatorias y tiene un plan de actuación para garantizar su cumplimiento, especialmente en lo que se refiere a emergencias y riesgos de incendio. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 2 .-La empresa desarrolla campañas de concientización de los empleados y posee un compromiso formal de  considerar los temas de salud y seguridad como prioritarios. | | |
| INICIATIVAS Y PRACTICAS | SI | NO |
| La empresa posee un compromiso o una política de salud y seguridad que integra el tema como práctica corporativa y monitorea los indicadores y tasas referentes al tema. | X |  |
| La empresa realiza regularmente entrenamientos en salud y seguridad con los empleados. | X |  |
| La empresa realiza regularmente campañas de sensibilización en el tema y/o campañas que buscan el bienestar de los empleados | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 3 .-La empresa adopta procedimientos formales de certificación y de acompañamiento de indicadoresclave de desempeño (KPIs) y metas, incluyendo programas de entrenamiento. | | |
| POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION | SI | NO |
| La empresa dispone de un sistema de gestión de SST moldeado según OHSAS18001,  SA8000, BS8800, ISO 45001 o basado en otros modelos, que permiten monitorear los  indicadores y la implementación de planes de acción. |  | X |
| Los indicadores del sistema de gestión de SST forman parte de los indicadores claves  de desempeño. | X |  |
| La empresa ofrece un programa de prevención y tratamiento para la dependencia dealcohol o de drogas. | X |  |
| La empresa realiza análisis de riesgos referentes a la salud y seguridad para todos los nuevos procesos y proyectos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 4 .-La empresa realiza evaluaciones de resultados, identificando mejoras en el ambiente de trabajo,como reducción de accidentes,ausentismo, aumento de la satisfacción de los empleados, y también monitorea el desempeñoen salud y seguridad en el trabajo de los tercerizados. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de riesgos y mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios. | X |  |
| La empresa monitorea el desempeño en salud y seguridad en el trabajo de los tercerizados. | X |  |

30) CONDICIONES DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y JORNADA DE TRABAJO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 1 .-La empresa cumple sus obligaciones legales y emprende iniciativas con los objetivos de mejorar las  condiciones de trabajo y la calidad de vida de los empleados. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| La empresa compensa las horas extras de todos los empleados, incluyendo gerentes y  ejecutivos, de forma regular y registrada | X |  |
| La empresa realiza un planeamiento, evitando horas extras frecuentes. | X |  |
| La empresa compensa las horas extras de todos los empleados, incluyendo gerentes yejecutivos, de forma regular y registrada. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 2 .-La empresa invierte en prácticas continuadas de incentivo de la calidad de vida de los empleados  y les ofrece entrenamientos profesionales. | | |
| INCIATIVAS Y PRACTICAS | SI | NO |
| La empresa posee iniciativas de combate del estrés de los empleados. |  | X |
| La empresa promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo. |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 3 .-La empresa desarrolla programas o campañas regulares de concientización sobre la calidad de  vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores. | | |
| POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION | SI | NO |
| La empresa cuenta con políticas establecidas y divulgadas para la realización de horas extras o aplicación a un banco de horas. | X |  |
| La empresa comunica la necesidad de realización de horas extras con antelación y respeta la disponibilidad del empleado. | X |  |
| La empresa realiza investigaciones buscando medir el nivel de satisfacción de los empleados. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 4 .-La empresa desarrolla programas que buscan mejoras en el ambiente de trabajo que beneficie a empleados y prestadores de servicios. (Ej:Invierte en programas de combate al estrés; ofrece orientación nutricional, etc). Realiza nvestigaciones de clima para mejorar la atención de las necesidades de los empleados, y monitorea las cuestionesrelacionadas a la calidad de vida de su cadena de abastecimiento. Además de eso, hace extensivos losprogramas de calidad de vida a los familiares de los empleados. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo, mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios. | X |  |
| La empresa mantiene programas de combate al estrés, orientación sobre alimentación  y nutrición, equilibrio trabajo-familia, incluyendo el respeto a los límites con relación al  teletrabajo, como por ejemplo comunicaciones telefónicas e e-mails fuera del horario de trabajo. |  | X |
| La empresa cuenta con programas y canales para que los temas de calidad de vida lleguen a la familia de los empleados. | X |  |
| La empresa monitorea los resultados de la calidad de vida de los trabajadores de su cadena de abastecimiento. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estadio 5 .-La empresa es referente de buenas prácticas relacionadas a la calidad de vida y jornada de trabajo equilibrada, pues, además de implementar programa de acompañamiento de su cadena de abastecimiento, organiza campañas que buscan la mejora de la calidad de vida no solamente de los empleados y de sus familiares, sino también de la sociedad en general, siendo patrocinador o agente activo de campañas sobre el tema. | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| La empresa es reconocida por sus buenas prácticas en calidad de vida y jornada de trabajo equilibrada. |  | X |
| La empresa cuenta con un programa de acompañamiento de su cadena de abastecimiento y desarrolla iniciativas para apoyar la mejora de las condiciones de calidad de vida. | X |  |
| La empresa organiza campañas que buscan la mejora de la calidad de vida no solamente de los empleados y sus familiares, sino de la sociedad en general, siendo patrocinador o agente activo de campañas sobre el tema. | X |  |
| Las prácticas de la empresa sirven frecuentemente de benchmark para otras empresas. | X |  |

Nº 31 Relacionamiento con el Consumidor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1: La empresa mantiene abierto un canal de relacionamiento para solucionar demandas; monitorea el  plazo en que son respondidas las respuestas ofrecidas; pone a disposición de los clientes /consumidores información sobre sus derechos y deberes; mantiene un servicio de atención dirigido a la solución de demandas relacionadas al producto o servicio. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| 31.1.1 La empresa cuenta con un canal de relacionamiento para resolución de demandas de clientes/ consumidores. | X |  |
| 31.1.2 La empresa monitorea que las respuestas a las demandas de clientes/ consumidores sean brindadas con rapidez y/o solucionadas. | X |  |
| 31.1.3 La empresa confirma que no ha tenido, en los últimos tres años, campañas o piezas publicitarias retiradas de los medios de comunicación por presión de organizaciones de la sociedad civil organizada u otras partes interesadas. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2: La empresa mantiene activos los canales de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones y para medir el grado de satisfacción del consumidor/ cliente. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| 31.2.1 La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y dirigir sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios, y mide la satisfacción de sus clientes / consumidores de forma regular. | X |  |
| 31.2.2 La empresa cuenta con una persona/área responsable de los temas del consumidor/ cliente. | X |  |
| 31.2.3 La empresa promueve el entrenamiento de sus profesionales de atención, para garantizar una atención ágil y una relación ética de respeto a los derechos del consumidor/ cliente. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3 : La empresa mantiene en actividades procesos que monitorean el relacionamiento y permiten que esas informaciones sean utilizadas para mejorar la calidad productos y servicios. Implementa política formal de protección a la privacidad y/o sistema de seguridad de la gestión de las informaciones privadas del consumidor. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| 31.3.1 La empresa dispone de una política de atención al consumidor / cliente que se comunica de forma proactiva a todas las partes interesadas, e incluye un indicador de satisfacción del cliente. | X |  |
| 31.3.2 La empresa cuenta con un servicio de atención de consumidores/clientes con indicadores que impactan en los procesos de toma de decisión de la empresa. | X |  |
| 31.3.3 La empresa cuenta con una política formal de protección de la privacidad y/o un sistema de seguridad de la gestión de la información privada del consumidor | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4 : La empresa involucra a todas las áreas en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes; mantiene de forma regular, foros de clientes; implementa procesos que permiten minimizar el  riesgo de ser incluida en listas de sanciones por defensa del consumidor, confiriendo prioridad al diálogo y participación de las partes interesadas en ese proceso. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| 31.4.1 La empresa involucra a todas las áreas en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes. | X |  |
| 31.4.2 La empresa usa información y reclamos para la mejora de sus productos y servicios. | X |  |
| 31.4.3 La empresa implementa reuniones y/o foros de clientes de forma regular, con el objetivo de discutir los principales desafíos de su sistema de atención. | X |  |
| 31.4.4 La empresa cuenta con un proceso que permite minimizar el riesgo de ser incluida en listas de empresas sancionados por defensa del consumidor. | X |  |

Nº32 IMPACTO DERIVADO DEL USO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1 : La empresa pone a disposición del consumidor información detallada sobre sus productos, servicios, y asegura la conformidad de su producto o servicio con las normas y la legislación correspondiente. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| 32.1.1 La empresa transmite información vital de seguridad del consumidor mediante símbolos, preferencialmente aquellos acordados internacionalmente. | X |  |
| 32.1.2 En situaciones de fallas o peligros imprevistos, la empresa retira todos los productos y/o interrumpe la prestación del servicio rápidamente. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2 : La empresa da preferencia a un abordaje preventivo, elaborando regularmente estudios e investigaciones técnicas sobre riesgos potenciales y adopta medidas preventivas y/o correctivas cuando detecta riesgos y fallas, de modo de garantizar la máxima seguridad del consumidor. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| 32.2.1 La empresa cuenta con un programa especial que hace foco en la salud y seguridad del consumidor/ cliente de sus productos y servicios, abriendo canales de comunicación para recibir sugerencias de mejora. | X |  |
| 32.2.2 La empresa realiza evaluación del riesgo a la salud humana de productos y servicios antes de introducir nuevos ingredientes, materiales, tecnologías o métodos de producción y pone a disposición los resultados públicamente. | X |  |
| 32.2.3 La empresa adopta medidas que evitan que los productos se tornen inseguros posteriormente al uso de los consumidores, garantizando una forma de descarte segura y sin causar daños al medio ambiente. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3 : Con el propósito de reducir eventuales daños y promover mejoras en la seguridad de los productos y servicios, la empresa mantiene diálogos y foros con los usuarios sobre eventuales cambios que puedan garantizar la realización de esos objetivos. En ellos recoger y canaliza información que contribuya a la participación activa de  su público interno, proveedores, distribuidores, consumidores y clientes en la mejora continua de los productos  y servicios. La empresa promueve la sustitución de componentes o cambia procesos por la utilización de  tecnologías y procedimientos que minimizan o evitan riesgos a la salud y la seguridad del consumidor o cliente. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| 32.3.1 La empresa realiza foros y diálogos con usuarios para discutir cambios que garanticen la reducción de eventuales daños y mejoren la seguridad de los productos y servicios. | X |  |
| 32.3.2 Capacita a todas las áreas de la empresa, los empleados y asociados para recabar y canalizar información que lleve a la mejora de la seguridad de productos y servicios. | X |  |
| 32.3.3 La empresa asegura que fueron retirados, en todos los productos que comercializa, químicos que son peligrosos o productos prohibidos, aunque aún estén en uso en el país. | X |  |
| 32.3.4 La empresa garantiza el diseño apropiado de la información contenida en sus productos, tomando en consideración necesidades diferentes y respetando capacidades diferentes de los consumidores. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4: La empresa realiza estudios sobre el ciclo de vida de todos los productos, mapeando sus potenciales impactos a lo largo de su cadena de abastecimiento. Usa los resultados del análisis de los insumos obtenidos por  medio del diálogo con todas las partes de la cadena de valor, y consiguió substituir productos que causan alto  impacto por otros que promueven un impacto menor. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| 32.4.1 La empresa aplica estudios de ciclo de vida en sus principales productos, con la intenciónde conocer y mitigar sus impactos negativos a lo largo de la cadena de valor. | X |  |
| 32.4.2 La empresa mantiene un programa con el objetivo de analizar toda su gama de productos y sustituir productos con alto impacto negativo por productos sustentables y procurar nuevas soluciones con menor impacto ambiental. | X |  |
| 32.4.3 La empresa hace uso de los sellos sociales y ambientales reconocidos, ofreciendo siempre que es posible un producto certificado por tercera parte que avala la seguridad y/o el bajo impacto del producto. | X |  |

Nº34 GESTIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1 : La empresa procura contemplar medidas reparadoras dando respuestas a los reclamos y manifestaciones de la comunidad en donde se encuentra inserta y/o realiza sus operaciones. | | |
| PROTAGONISMO | SI | NO |
| 34.1.1 La empresa se relaciona en forma eventual con la comunidad y evita causar trastornos con sus operaciones. | X |  |
| 34.1.2 La empresa procura responder a todos los reclamos y manifestaciones de la comunidad que son motivadas por sus impactos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2 : La empresa mapea los impactos generados en la comunidad de su entorno, resultantes de sus  actividades y ha implantado una estructura apta para registrar reclamaciones y ofrecer respuestas e informaciones a líderes y vecinos locales sobre las previsiones tomadas. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| 34.2.1 La empresa realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de su entorno. | X |  |
| 34.2.2 La empresa posee iniciativas que buscan eliminar impactos negativos para la población del entorno causados por cualquier proceso de producción, productos o servicios provistos por la organización | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3 : La empresa cuenta con una política madura de relacionamiento con la comunidad del entorno,  obligándose a comunicar en forma anticipada la ocurrencia de eventos críticos y cambios en su estructura  de operación. Para ello, monitorea periódicamente el impacto en la comunidad y adopta medidas de  mejora continua de su desempeño, manteniendo canales de diálogo abiertos, por medio de los cuales comunica los resultados de las consultas a las partes afectadas. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| 34.3.1 En su código de conducta y/o en su declaración de valores la empresa considera a la comunidad del entorno como una parte interesada clave. | X |  |
| 34.3.2 La empresa dispone de una política formalizada de relación con las comunidades del entorno de sus operaciones que la obliga a comunicar eventos críticos y cambios en la estructura de su operación. | X |  |
| 34.3.3 La empresa monitorea periódicamente los indicadores de impacto en la comunidad y toma medidas para la mejora continua de su desempeño. | X |  |
| 34.3.4 La empresa mantiene uno o varios canales de diálogo con la comunidad y comunica los resultados de las consultas a las partes afectadas. | X |  |
| 34.3.5 La empresa capacita a sus empleados para que respeten los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad en la que actúan. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4 : La empresa modifica su actuación en la comunidad por que se involucra en las cuestiones vinculadas a su desarrollo económico, social y/o cultural. (Ejemplo: implementando mecanismos que minimicen los  impactos en el tráfico generado por sus actividades, promoviendo mejoras en la infraestructura o ambiente  local: empleando preferentemente mano de obra local en los puestos de trabajo generados; y, participando  activamente de los debates sobre los problemas comunitarios y sus soluciones). | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| 34.4.1 La empresa tiene mecanismos que minimizan el impacto generado por sus operaciones. (Ej. tráfico generado por todas sus actividades, logistica, etc.). | X |  |
| 34.4.2 La empresa contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueden ser usufructuadas por la comunidad (viviendas, carreteras, escuelas, guarderías, hospitales, etc.). | X |  |
| 34.4.3 La empresa tiende a emplear el mayor número de trabajadores locales, dándoles formación con los objetivos de aumentar los niveles de calificación de la mano de obra local. | X |  |
| 34.4.4 La empresa participa activamente de la discusión de problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones. | X |  |
| 34.4.5 La empresa mantiene su participación activa en instituciones que buscan invertir en el crecimiento y bienestar de la comunidad. | X |  |

Nº35 COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE LAS ACCIONES SOCIALES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1: La empresa atiende a las demandas de inversión social y realiza acciones sociales de forma puntual y/o actúa en determinadas oportunidades en respuesta a requerimientos externos. Realiza acciones sociales de  Forma puntual utilizando incentivos fiscales en proyectos sociales o culturales. | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| 35.1.1 La empresa realiza acciones sociales de forma puntual o actúa  en determinadas oportunidades en respuesta a requerimientos externos. | X |  |
| 35.1.2 La empresa utiliza recursos provenientes de incentivos fiscales  Para destinarlos a proyectos sociales y culturales. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2: La empresa mapea las necesidades de la comunidad del entorno en el que cuenta con operaciones; promueve e incentiva - a partir de las demandas y de los intereses de los empleados – el voluntariado; difunde los proyectos y programas estructurados de voluntariado; estimula continuamente la participación de los empleados  ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y diseminando, en sus medios de comunicación interna, los resultados alcanzados. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁTICAS | SI | NO |
| 35.2.1 La empresa cuenta con una persona, área,grupo o comité responsable del tratamiento del tema. | X |  |
| 35.2.2 La empresa realiza diagnósticos para identificar posibles áreas de  actuación en la comunidad. | X |  |
| 35.2.3 La empresa divulga internamente los proyectos que apoya y  desarrolla; ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario e incentivando la participación de los empleados. | X |  |
| 35.2.4 La empresa mantiene un plan anual de inversiones sociales,  aplicando criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público. | X |  |
| 35.2.5 La empresa divulga sus proyectos en sus medios de comunicación  interna, relatando los resultados obtenidos. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3: La empresa cuenta con política y procedimiento formal de inversión social privada (ISP), definiendo las áreas de inversión y el flujo de toma de decisiones; implementa y monitorea constantemente sus intervenciones mediante procesos de revisión de resultados; y rinde cuentas - a la comunidad y a los asociados - de las inversiones realizadas por medio de su reporte de sustentabilidad. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| 35.3.1 La empresa cuenta con un procedimiento formal o una política de  inversión social privada (ISP), definiendo áreas de inversión y el flujo  de toma de decisiones. | X |  |
| 35.3.2 La empresa monitorea los impactos de su actuación en pro del  desarrollo de la comunidad con indicadores y evalúa regularmente,  los resultados de la inversión social de recursos privados para fines públicos. | X |  |
| 35.3.3 La empresa posee un programa de voluntariado estructurado y  estimula a sus empleados a participar. | X |  |
| 35.3.4 La empresa rinde cuenta de sus inversiones en la comunidad en su  reporte o memoria de sustentabilidad. | X |  |
| 35.3.5 La empresa cuenta con un comité o grupo de empleados dedicado a la toma de decisiones y monitoreo de las inversiones sociales. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4: La empresa integra las intervenciones en la comunidad a su estrategia de negocio; amplia el impacto de su intervención social movilizando recursos de otras empresas o de organizaciones privadas y/o de organismos públicos. Además de eso, contribuye con programas y articulaciones duraderas que dan soporte a los miembros de la comunidad, principalmente a los menos favorecidos y más vulnerables, para generar negocios y/o iniciativas productivas de base social con vistas a la mejora de la productividad y la promoción del emprendedorismo. La empresa asume también iniciativas y/o fortalece la capacidad de oportunidades de los proveedores  locales de contribuir con su cadena de valor, de modo de ampliar la capacidad de radicación de recursos financieros y la oportunidad de multiplicar los resultados positivos. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| 35.4.1 La empresa integra las intervenciones comunitarias con su  estrategia de negocio. | X |  |
| 35.4.2 La empresa optimiza el impacto de su intervención social  movilizando recursos de otras empresas u organizaciones privadas  y/o la participación de órganos públicos. | X |  |
| 35.4.3 La empresa contribuye con programas y asociaciones duraderas  que den soporte a los miembros de la comunidad – principalmente  a los menos favorecidos y más vulnerables- para generar negocios  y/o iniciativas productivas de base social con vistas a la mejora de la  productividad y la promoción del emprendedorismo. | X |  |
| 35.4.4 La empresa promueve iniciativas y fortalece la capacidad y oportunidad de los proveedores locales para contribuir con cadenas de valor.. | X |  |

Nº36 APOYO AL DESARROLLO DE PROVEEDORES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 1: La empresa busca negociar de manera transparente con los proveedores, estableciendo relaciones contractuales con base a criterios comerciales claros. Posee un sistema que le permite categorizar  proveedores | | |
| CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL | SI | NO |
| 36.1.1 Al negociar con proveedores locales, la empresa tiene como base un criterio de transparencia comercial. | X |  |
| 36.1.2 La empresa cuenta con un sistema que permite la categorización de proveedores (tamaño, radicación, potencial, etc.). | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 2: La empresa da prioridad a los proveedores locales para hacer sus compras; y adopta, junto con ellos,  acciones con vistas a su desarrollo técnico gerencial. Y en caso de corresponder, respeta las cuestiones  ligadas a la estacionalidad y a la capacidad de producción. | | |
| INICIATIVAS Y PRÁCTICAS | SI | NO |
| 36.2.1 La empresa prioriza la relación de compra con proveedores locales. | X |  |
| 36.2.2 La empresa promueve acciones conjuntas con los proveedores buscando su desarrollo técnico/gerencial. | X |  |
| 36.2.3 Cuando resulta pertinente, la empresa respeta cuestiones relacionadas a la estacionalidad y capacidad de producción. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 3: La empresa estimula la formación de redes y emprendimientos asociativos de pequeños proveedores, ayudándolos a adecuarse a los nuevos patrones de abastecimiento; y adopta políticas que favorecen a aquellos que poseen certificación socio ambiental. | | |
| POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN | SI | NO |
| 36.3.1 La empresa cuenta con una política de compras establecida que favorece a los proveedores locales. | X |  |
| 36.3.2 La empresa estimula la formación de redes y emprendimientos asociativos de pequeños proveedores, ayudándolos a que se adecuen a los nuevos patrones de abastecimiento. | X |  |
| 36.3.3 La política de compras favorece a proveedores que poseen certificación socio ambiental. | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADIO 4: La empresa mantiene relaciones duraderas con los proveedores que promueven y practican el Comercio Justo o pertenecen a la Economía Solidaria; mantiene relaciones permanentes con sus proveedores y  busca apoyarlos en su compromiso, motivándolos a replicar las buenas prácticas en su cadena. | | |
| EFICIENCIA | SI | NO |
| 36.4.1 La empresa apoya a proveedores que practican y promueven el Comercio Justo o que pertenecen a la Economía Solidaria. | X |  |
| 36.4.2 La empresa busca mantener relaciones permanentes con sus proveedores, y así apoyarlos en su desarrollo. | X |  |
| 36.4.3 La empresa motiva a sus proveedores a replicar las buenas prácticas que practican en su cadena. | X |  |