



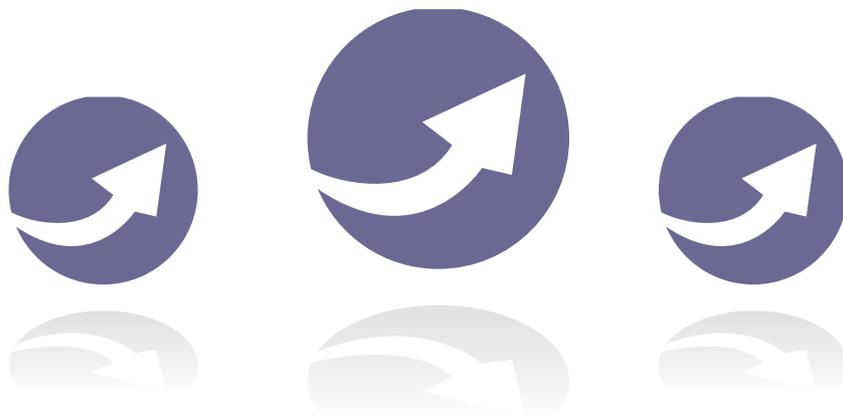


# Índice

<b>1. ALCANCE DEL REPORTE</b>	Definición de materialidad	5
<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL</b>		
<b>2. PERFIL DE LA EMPRESA</b>	¿Quiénes somos?	14
	Estructura de Gestión Social	16
	Consultorías de Gestión Social	17
	Comités de RSE	24
	Áreas Internas	25
	Relación con nuestros grupos de interés	27
<b>3. GOBIERNO</b>	Propiedad	32
	Directorio	33
	Gestión de Principios Sociales	35
<b>4. VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO</b>	Invirtiendo en nuestros colaboradores	43
<b>5. NUESTRA GENTE</b>	Nuestro equipo	48
	Enfrentamos un reto: retención de talentos	52
	Gestionando las relaciones laborales	53
	Cuidado de las condiciones laborales	55
	Desempeño en salud y seguridad	60
	Evaluación de desempeño	61
	Formación para un servicio de excelencia	63
<b>6. COMUNIDAD</b>	Consultorías Pro Bono	67
	Actividades con sentido	70
<b>7. GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Insumos utilizados en Gestión Social	78
	Consumo y eficiencia energética	81
	Contribución a gestión del cambio climático	84
	Iniciativas medioambientales 2010	88
<b>8. ANEXOS</b>	Tabla GRI	91



# Alcance del Reporte



# ➤ Alcance del Reporte (3.1) (3.2) (3.3) (3.4) (3.6) (3.7) (3.9)

El segundo Reporte de Sostenibilidad representa la consecuencia de Gestión Social por darle vida a su compromiso de dar a conocer a sus grupos de interés el desempeño de la organización en términos económicos, sociales y ambientales. Da continuidad al diagnóstico que representó el reporte del año anterior, y cumple con la meta de rendir cuentas anualmente sobre sus impactos.

Este informe fue desarrollado bajo las pautas de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y constituye la Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para el Pacto Global, organismo al que Gestión Social adhiere desde 2007.



La información que contiene el documento fue validada por la Gerencia y por las diferentes áreas, de manera de asegurar la consistencia y veracidad de los datos. Los cálculos se realizaron bajo métodos de medición estándar alineados con modelos internacionales, utilizando además los protocolos técnicos de indicadores GRI. Cada vez que se desarrolló un cálculo, se dejó constancia de la fórmula utilizada.



El Reporte de Sostenibilidad de Gestión Social se encuentra disponible en formato digital en el sitio web corporativo [www.gestionsocial.cl](http://www.gestionsocial.cl)

Ante cualquier duda o consulta sobre este reporte, contactar a:  
Daniela Castillo Onetto, coordinadora del área de Reportes de Sostenibilidad y Medición de RSE  
Teléfono (56 2) 2313120; e-mail: [dcastillo@gestionsocial.cl](mailto:dcastillo@gestionsocial.cl)

## Definición de la materialidad (3.5)

Para que el Reporte de Sostenibilidad de Gestión Social responda a los intereses de sus stakeholders e integre los desafíos y oportunidades que enfrenta, se desarrolló un estudio para la definición de contenidos, que tuvo en cuenta los cuatro principios de la Guía G3: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. El estudio contó con los siguientes componentes:

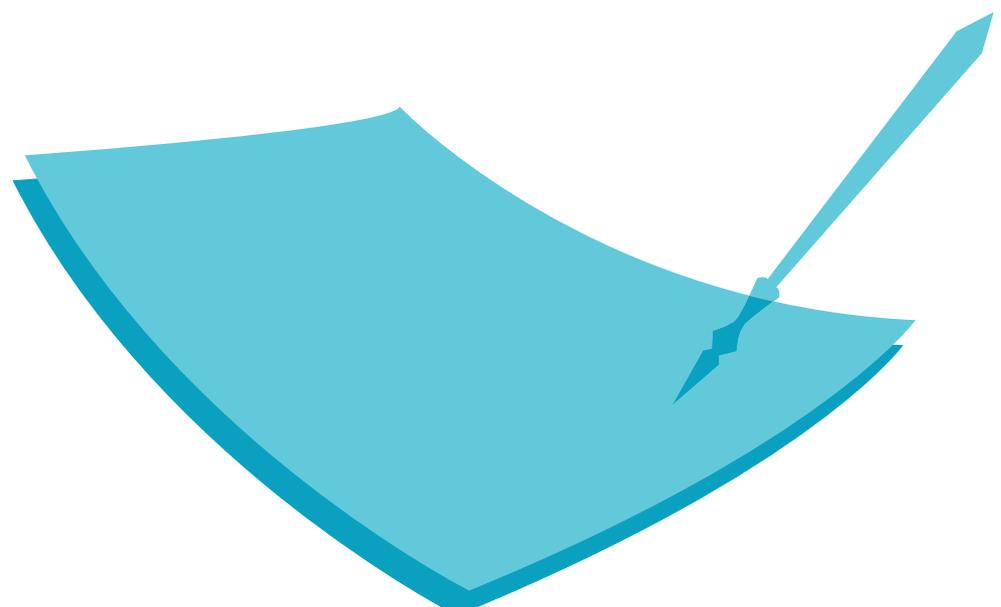
1. Definición de retos del sector de la consultoría y de la sostenibilidad a partir de las siguientes fuentes:
  - ↗ Vision 2050, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), 2011
  - ↗ A Guide to CRS in Europe, CRS Europe, 2010
  - ↗ Informe Forética, Evolución de la RSE en las empresas, Forética, 2011
  - ↗ La Consultoría en España, el sector en cifras, Asociación Española de Empresas de Consultoría, 2009
  - ↗ Feaco Survey, European Federation of Management Consultancies Associations, 2008-2009
  - ↗ A New Era of Sustainability, Accenture, 2010
  - ↗ Innovación y Emprendimiento: Resultados de la encuesta a fundadores de nuevas empresas innovadoras chilenas, Endeavor, 2010
2. Se realizó un benchmark de consultoras en cada una de las áreas de Gestión Social.
3. Además se realizaron entrevistas en profundidad a representantes de los principales grupos de interés de la Gestión Social: directorio, clientes y organizaciones que promueven la RSE.
4. También se realizó un taller de colaboradores para levantar sus principales percepciones y expectativas.
5. Y finalmente, se entrevistó a Javier Zulueta, gerente general de Gestión Social, para obtener la visión global del desempeño de la consultora.



## Necesidades de información de los grupos de interés

En específico, los grupos de interés se pronunciaron sobre qué información desean encontrar en este Reporte de Sostenibilidad. Acá se presenta el listado de estos temas y en qué página del reporte pueden ser encontrados:

Tema	Grupo de Interés	Capítulo	Página
<b>Gestión interna de la RSE</b>	Directorio Clientes Organización que promueve la RSE	Todos	24
<b>Estructura de propiedad</b>	Organización que promueve la RSE	El Gobierno de Gestión Social	30
<b>Medidas para la sobrecarga laboral</b>	Capital Humano	Colaboradores	50-54
<b>Medidas para disminuir la rotación del personal</b>	Capital Humano	Colaboradores	49
<b>Desarrollo de carrera</b>	Colaboradores	Capital Humano	55-52
<b>Campañas de voluntariado</b>	Colaboradores	Comunidad	60-65
<b>Productos entregados por Gestión Social</b>	Clientes	Perfil	18-23
<b>Creación de nuevas áreas y productos</b>	Directorio	Perfil	18-23



# Carta Gerente General



## ➤ Carta Gerente General (1.1) (1.2)

El año 2010 estuvo lleno de **emociones y desafíos** para el país. El terremoto y el rescate de los 33 mineros de la mina San José hicieron de nuestros habitantes personas más conscientes y solidarias, pero también más exigentes y organizadas. Lo que ha seguido a estos acontecimientos ha estado caracterizado por una cada vez mayor consciencia y participación de la sociedad en las decisiones que antaño eran sólo del sector político y/o empresarial. Y los resultados nos confunden bastante. Por un lado, tenemos personas con mayor disposición a aportar activamente en el pensamiento y en la gestión del desarrollo social, pero por otro lado vemos que en las calles las expresiones de manifestación pública muchas veces terminan en situaciones de violencia, incomunicación e intransigencia. Es en este contexto que Gestión Social presenta su segundo Reporte de Desarrollo Sostenible, sabiendo que estamos frente a un gran desafío: **trabajar con empresas y lograr que ellas sean parte en el empoderamiento de las comunidades.**

Desde hace casi siete años hemos ayudado a instalar la RSE en las empresas con

que trabajamos y en nuestro país. Hoy sentimos que ya somos una consultora consolidada, donde la superación de las expectativas que generamos es nuestra primera prioridad.

Es así que hemos conformado un equipo de alto rendimiento, capaz de responder a los desafíos profesionales y a aquellos que se nos presentan diariamente. De esta forma pudimos **apoyar de manera enérgica y organizada** al terremoto y tsunami que marcó lamentablemente el año 2010 y la vida de muchas familias chilenas. Ante esta difícil situación realizamos un pequeño aporte desde nuestra capacidad distintiva, cual es el vincular las capacidades de las empresas con las necesidades de la sociedad. En esta línea, realizamos la campaña “Patenta tu Ayuda”, con la que contribuimos a que las empresas dieran facilidades a sus trabajadores para que compraran sus permisos de circulación en los municipios más afectados por esta catástrofe. Por otro lado, como equipo nos organizamos para enviar bienes y alimentos a Juan Fernández, aportamos con dinero y voluntarios a la campaña “Chile Ayuda a Chile” de la Teletón y construimos

dos casas de emergencia en Machalí con Un Techo para Chile.

Durante 2010 pudimos realizar nuestro anhelo de crecer, tanto en ingresos como en la consolidación de un equipo especializado en distintas áreas de consultoría. Respecto del primer punto, este año aumentaron nuestros ingresos en un 60% con respecto al año anterior, generando utilidades para nuestros accionistas las que, sin embargo, no cumplieron con nuestras expectativas de llegar al 15%, alcanzando sólo el 7%. Mejorar este aspecto del desempeño económico sin duda es un gran desafío que tenemos para el año 2011.

En cuanto a los equipos, el área de consultorías más antigua de Gestión Social, [Estrategia y Gestión](#), se consolidó basada en sus años de experiencia y en su calidad profesional. Las áreas creadas en 2009, [Relaciones con la Comunidad y Reportes y Medición de RSE](#), tuvieron un importante crecimiento que les permite proyectarse auspiciosamente. Además, Gestión Social independizó sus servicios de Ética, que anteriormente se realizaban a través de una alianza estratégica, y los integró mediante una nueva área de Calidad de Vida Laboral. Por último, se comenzó a apoyar a las empresas en su gestión ambiental a través de la creación del área de Medio Ambiente.

Pero el crecimiento pone a prueba todos nuestros valores: [Pasión, Excelencia, Innovación y Consecuencia](#), los cuales podrían haberse visto afectados por los desafíos mayores que enfrentamos. Por eso, hemos trabajamos en afiatar una estructura con-

formada por diversas Áreas de Gestión internas que abordan los aspectos propios de nuestra consultora. Es así que contamos con las áreas de Administración y Finanzas; Capital Humano; Comunicaciones; y Gestión de Calidad, las que se ven apoyadas por nuestros Comités internos de RSE, entre los cuales se encuentran el de Personas; Comunidad; Medioambiente y el de Ética, a través de los cuales la mayoría de nuestros colaboradores trabaja voluntariamente para disminuir nuestros impactos sociales y ambientales y buscamos proactivamente cumplir y promover los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, realizando iniciativas en sus cuatro ámbitos: Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

La [pasión](#) se ve plasmada en el trabajo diario de nuestro equipo. Todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra organización, están aquí por el convencimiento de que tenemos algo que aportar al país y al planeta en la senda del Desarrollo Sostenible. Esta convicción la plasmamos en el trabajo diario que realizamos con nuestros clientes, buscando integrar la responsabilidad social en la base de sus estrategias de negocio.

Para asegurar la [excelencia](#) de nuestros servicios es fundamental cuidar nuestro equipo humano. Mes a mes medimos las dedicaciones horarias de nuestros consultores, lo que nos permite por un lado orientar las consultorías y por otro lado saber cuándo alguien se encuentra trabajando más de la cuenta y poder tomar las medidas correctivas necesarias. Esto se hace aún más necesario en cuanto nuestro equipo ha

crecido en un 30%, llegando a un número de 30 profesionales contratados, mayoritariamente de manera indefinida. Además de lo anterior, aumentamos y mejoramos los beneficios para el equipo. En este sentido, es ampliamente valorada la incorporación del Seguro Complementario de Salud, del cual se benefician nuestros colaboradores y sus familias.

En 2010 lanzamos nuestro Código de Ética, "Gestión de Principios Sociales" (GPS), liderado por el homónimo Comité GPS. Éste es un gran paso para nosotros porque sabemos que la mejor manera de sobrellevar el crecimiento es trabajando con consultores íntegros, que mantengan una relación responsable con nuestros grupos de interés en las diferentes instancias de nuestra cadena de valor. Nos quedamos para 2011 con el desafío de implementar nuestro propio Sistema de Gestión Ética, el cual a la fecha de impresión del presente Reporte, ya se encuentra cumplido.

Junto con lo anterior, hicimos un gran esfuerzo por disminuir los impactos ambientales de nuestra operación. Tuvimos éxito con nuestra campaña de eficiencia energética, pues mantuvimos nuestro consumo eléctrico con respecto al año anterior. Para 2011 tenemos el desafío de mejorar los niveles de emisiones y de consumo de papel, los que aumentaron ostensiblemente en este período. [Ambos hechos reflejan la consecuencia en nuestro modo de llevar a cabo nuestras labores.](#)

La [innovación](#) y nuestro espíritu emprendedor nos impulsan continuamente a desa-

rollar nuevos servicios e iniciativas. Si bien muchas de nuestras áreas y proyectos se han hecho realidad, hay otros que no han corrido tanta suerte. Por ejemplo, en marzo de 2010 apostamos por la creación de nuestra Sede Puerto Varas, instalándonos en una oficina e incorporando a un equipo local a cargo. Sin embargo por diversas razones y contingencias, no pudimos mantener en pie este emprendimiento, cerrando a los pocos meses... ¿pero saben qué?... valió la pena. Aprendimos muchas lecciones las que nos llevaron hoy, al momento de escribir estas palabras, a fundar con éxito nuestra Sede Antofagasta, la que ya es autosustentable. ¡Ése es nuestro espíritu!

Y es verdad, estamos felices con este crecimiento, pues es un signo de que la responsabilidad social está penetrando con cada vez mayor fuerza en las empresas chilenas. Todo lo anterior nos hace prepararnos con entusiasmo y responsabilidad ante los enormes desafíos que enfrentaremos en adelante: con el empresariado, tenemos que trabajar para generar una consciencia real de Responsabilidad Social... no una responsabilidad de fotos y portadas sino una que avance efectivamente en el camino de aportar a la generación de valor compartido entre las empresas y sus entornos. Así avanzar porque los aspectos ambientales dejen de ser una sofisticación de algunos pocos; porque las empresas logren, desde una mejor comunicación y vínculo, incorporar la opinión de sus trabajadores en la toma de decisiones; porque en los aspectos comunitarios dejemos de lado la filantropía que genera dependencia y optemos por aportar a las comunidades de manera sostenible.

Con el gobierno tenemos que ser capaces de promover el desarrollo de lazos estratégicos con las empresas y de generar un ambiente propicio para el desarrollo de políticas públicas que incentiven la responsabilidad social. En este sentido, podemos ser un puente que propicie conversaciones y consensos entre el sector público y privado.

Pero en especial **tenemos un desafío con la sociedad chilena, porque nuestro deber es impulsar una cultura de responsabilidad social que permee cada una de nuestras acciones y decisiones.** Si el ciudadano común no se interesa en la responsabilidad social, las empresas no tendrán los incentivos suficientes para incorporarla en su gestión. Y ese es el sueño de Gestión Social: que cada chileno sea responsable de la Responsabilidad, ya sea como trabajador, consumidor, inversionista, estudiante, maestro, padre, madre o hijo.

El presente documento representa la Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, de la cual adherimos sus diez principios desde 2007, comprometiéndonos a cumplirlos y promoverlos para hacer de nuestro país y del mundo, un mejor lugar para vivir.

Por todo aquello que hemos avanzado y aprendido durante el año, me siento feliz de presentar y compartir nuestro Reporte de Sostenibilidad 2010. En él encontrarán las razones que han llevado a que Gestión Social se encuentre en su situación actual: una empresa conocida y respetada por sus clientes y, por sobre todo, por sus colaboradores.

Espero que disfruten leyéndolo tanto como nosotros gozamos escribiendo sus líneas... no sólo con el lápiz, sino también con nuestro trabajo comprometido de todo un año.

Gerente General



Juan Pablo Zúñiga



*Espero que disfruten leyéndolo tanto como nosotros  
gozamos escribiendo sus líneas...  
no sólo con el lápiz, sino también con nuestro  
trabajo comprometido de todo un año.*



# Perfil de la Empresa



# ➤ Perfil de la Empresa (2.1) (2.4) (2.5) (2.7)

## ¿Quiénes somos?

Gestión Social es la primera consultora especializada en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Chile. Nace a fines del año 2004 y desde su creación se ha concentrado en integrar la RSE en la estrategia de negocios de las organizaciones con las que trabaja. Su puesta en marcha fue fruto del emprendimiento conjunto de la consultora de comunicaciones estratégicas Tironi | Asociados, Juan Pedro Pinochet, gerente general de Un Techo para Chile y Javier Zulueta, actual gerente general de Gestión Social.

Gestión Social ha crecido a la par de la RSE en Chile, contribuyendo a la **integración del desempeño económico, social y ambiental** de las empresas en el país. Actualmente es una de las consultoras en RSE más importantes en Chile en cuanto a número y magnitud de sus clientes, así como la cantidad de los proyectos desarrollados. El sello de la consultora es el desarrollo de RSE estratégica, la cual se logra mediante un trabajo metodológico sólido en sus investigaciones, junto a un fuerte **compromiso con sus clientes**, y con los valores de la **responsabilidad social**. Con esta visión de negocios, desarrolla consultorías para grandes y medianas empresas, así como **ONG's y organizaciones públicas**.

Su razón social es GESTIÓN SOCIAL S.A y hasta fines de febrero de 2011, la sede única de la organización se ubicaba Padre Mariano 10, oficina 309, Providencia, Santiago de Chile. Debido al crecimiento de la consultora en términos de número de colaboradores, de clientes y consultorías, a fines de 2010 fue necesario comenzar la búsqueda de una nueva oficina. Luego de una ardua búsqueda, desde el día 27 de febrero de 2011 Gestión Social funciona en Orrego Luco 11, oficina 20, Providencia, Santiago de Chile. Si bien las oficinas están ubicadas en Santiago, Gestión Social cuenta con una cartera de clientes en diferentes ciudades, como Iquique, Antofagasta, Santiago, Rancagua, Concepción, Temuco, Coyhaique y Punta Arenas, además de muchas empresas con influencia a nivel nacional.

Gestión Social expandirá sus actividades para llegar a nuevas organizaciones. En el corto plazo se busca concretar la apertura de una oficina de Gestión Social en regiones. A mediano plazo, se buscará la expansión de mercados a nivel latinoamericano con el fin de aportar al desarrollo sostenible de todo el cono sur a través de las consultorías de RSE.



# Visión

Ser la mejor consultora de RSE en Latinoamérica en agregar valor a las empresas y aportar a las sociedades en que se insertan.

# Misión

Diseñamos, gestionamos y evaluamos estrategias y programas de RSE, para así integrar los imperativos económicos, sociales y ambientales de la empresa.

# Valores

## Excelencia

Somos responsables en el cumplimiento de los compromisos y plazos de consultorías. Prestamos servicios de excelencia con una orientación clara hacia la satisfacción del cliente, enfocados en el logro de sólidos resultados financieros y sociales.

## Innovación

Promovemos la investigación y desarrollo permanente de enfoques, estrategias y servicios novedosos para prestar consultorías de punta a nuestros clientes.

Somos proactivos en la búsqueda de soluciones efectivas a los problemas y oportunidades en RSE.

## Consecuencia

Somos éticos y transparentes en el desarrollo de nuestras actividades. Buscamos el bienestar, la inclusión y el desarrollo sostenible de entorno social con el que trabajamos. Somos consecuentes en la práctica con los valores promovemos nuestros servicios.

## Pasión

Promovemos proactivamente los compromisos y valores de desarrollo sostenible que nos inspiran, transmitiéndolos a las personas y organizaciones con las que nos relacionamos. Estamos comprometidos con la sociedad en que nos insertamos y con los servicios que entregamos.

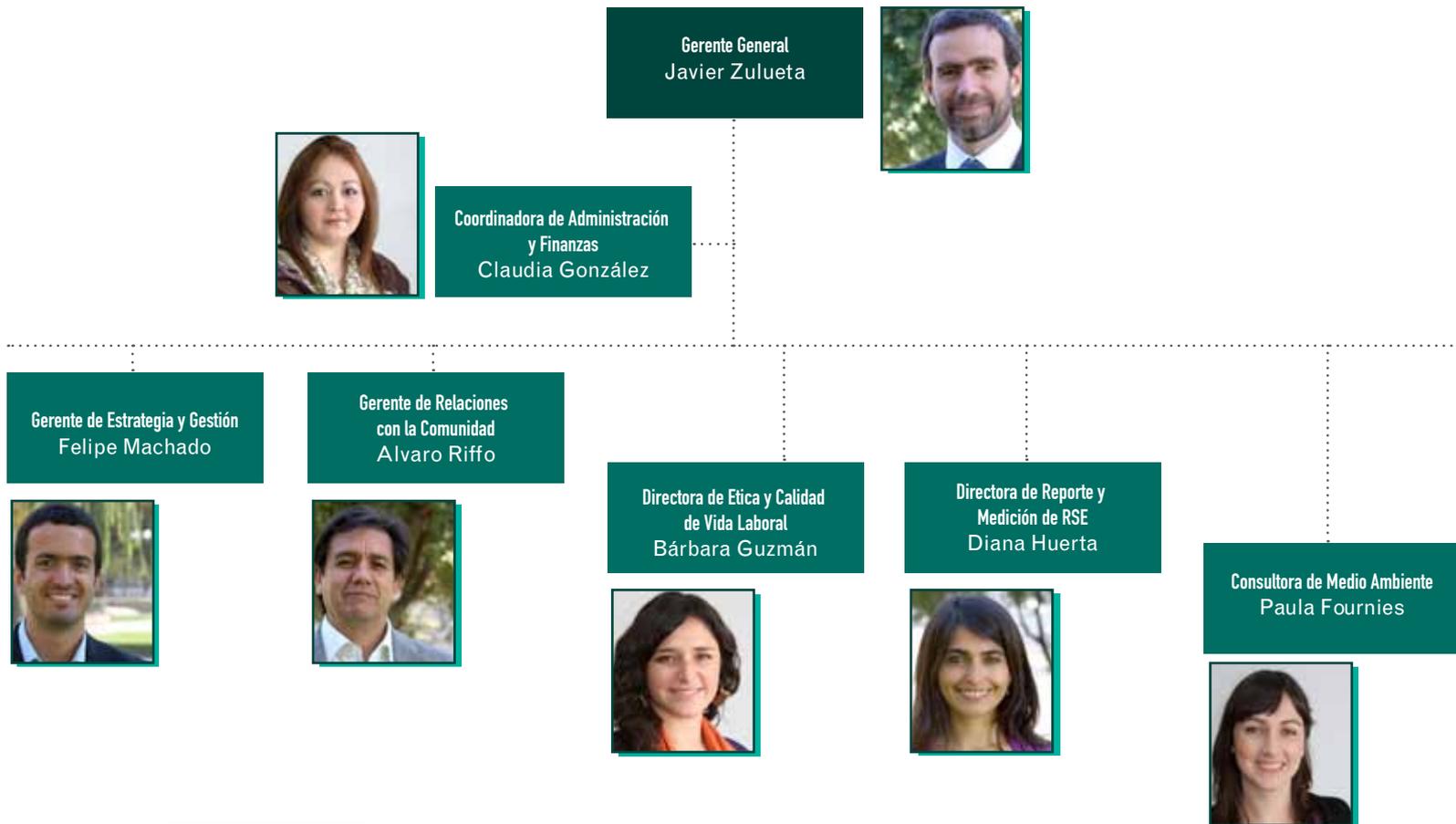




## 2.2 Estructura de Gestión Social (2.3) (2.9)

Durante 2010 se consolidó la división de Gestión Social en las cinco áreas ocurrida a fines de 2009: Estrategia y Gestión, Relaciones con la Comunidad, Ética y Calidad de Vida Laboral, Investigación y Desarrollo y Reportes y Medición de RSE. Mediante estas áreas, la consultora actualmente entrega sus distintas asesorías, de manera especializada y aborda las diversas necesidades de sus clientes, permitiendo alcanzar mayores estándares de calidad en las consultorías que se realizan.

Observando el desempeño de las áreas, en 2010 fue necesario realizar ajustes a la estructura que fue creada en 2009. Es por eso que en diciembre de 2010 se creó el área de Medio Ambiente y se toma la decisión de disolver el área Investigación y Desarrollo. Desde ese momento, los estudios e investigaciones se realizan desde las mismas áreas de consultoría. Esto con el objetivo de aumentar la eficiencia operacional, la estabilidad de las áreas y la pertinencia de los estudios e investigaciones que se realizan.





## Consultorías de Gestión Social (2.2) Enfoque de Gestión (PR)

Gestión Social se destaca por ser una empresa pionera en el desarrollo de metodologías que contribuyan con el desarrollo sostenible. Esto se basa en la excelencia de sus servicios producto de sus profesionales innovadores que trabajan con pasión y consecuencia.

Gracias a esta forma de trabajar, los clientes de Gestión Social tienen la garantía de que recibirán un producto impecable, estratégico para la generación de valor de su negocio y que además generará procesos de aprendizaje en la organización que permitan incorporar la visión de la sostenibilidad en sus operaciones.

Todo esto a partir de una forma flexible de trabajar, donde la capacidad de adaptación de los colaboradores de Gestión Social está al servicio de sus clientes y de la entrega de un servicio de excelencia.



**Estrategia y Gestión** fue creada en 2005, es el área más antigua de Gestión Social y de ella se han desprendido las otras áreas. Se dedica a asesorar a las empresas en la evaluación, diseño e implementación de estrategias, programas y sistemas de gestión de RSE y sus materias fundamentales.

## ¿Qué servicios entrega Estrategia y Gestión?

- > Diagnóstico y Desarrollo de **Estrategia de RS**
- > Diagnóstico y Desarrollo de **Modelo de Reputación en Base a la RS**
- > Gestión de Estándares de **Índices Bursátiles de Sostenibilidad** y Asesoría a Postulación
- > **Movilización de Estrategias** de RS
- > Evaluación y Rediseño de **Programas de RS**
- > Mapeo y Estrategia de **Relación con Stakeholders**

// La pérdida de confianza en las empresas y sus líderes releva la importancia de responder a las expectativas sociales acerca del rol de las organizaciones en la consecución de una forma de desarrollo que sea sostenible. En dicho contexto, la Responsabilidad Social aparece como el enfoque de desarrollo organizacional que permite gestionar riesgos y oportunidades que impacten el éxito y la rentabilidad de mediano y largo plazo del negocio. Y es con este propósito que en el área de Estrategia y Gestión asesoramos a las empresas en la evaluación, diseño, e implementación de estrategias, programas y sistemas de gestión de Responsabilidad Social y sus materias fundamentales. //

**Felipe Machado, gerente de Estrategia y Gestión**



---

**Reporte y Medición de la RSE** fue creada en 2009 con el objetivo de tener profesionales especializados en la asesoría a organizaciones de todo tipo para cumplir con los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas, además de apoyar la toma de decisiones estratégicas mediante el análisis y medición de la responsabilidad social. Desde diciembre de 2010 integra a su labor la realización de estudios de medición de RSE a su gestión.

---

## ¿Qué servicios entrega Reporte y Medición de la RSE?

- > Elaboración de **Reporte de Sostenibilidad** bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI)
- > **Verificación** de reportes de sostenibilidad
- > **Análisis** de retos del sector
- > **Benchmarking**
- > Consulta a **stakeholders**
- > **Evaluación** de programas

// El corazón de la RSE está compuesto por dos elementos: la transparencia y la respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Es esto lo que permite el diálogo entre los distintos actores sociales, y a las empresas insertarse como uno de ellos, haciéndose cargo, al mostrar proactivamente sus fortalezas y debilidades, y su aporte al desarrollo sostenible. La transparencia y la rendición de cuentas deben ser objetivas, para permitir, tanto a los grupos de interés como a las empresas, tomar decisiones informadas y dimensionar los impactos positivos y negativos. Para ello la medición es fundamental. No basta con afirmar. Hay que demostrar. En esto enfocamos nuestro trabajo, ayudando a las organizaciones a adecuarse a metodologías reconocidas internacionalmente, pero también evaluando su desempeño en diversas áreas con herramientas propias, permitiéndoles decidir, planificar y actuar con mayores certezas. //

**Diana Huerta, directora de Reporte y Medición de la RSE**



---

**Ética y Calidad de Vida Laboral** es el área de Gestión Social dedicada a la promoción de la RSE a nivel interno, específicamente en la relación con los colaboradores y su comportamiento. En este sentido, el área está compuesta por dos subáreas: Ética, por un lado, y Calidad de Vida Laboral, por el otro.

---



// Para ser una empresa socialmente responsable, lo primero es comenzar por casa. Una cultura organizacional basada en la integridad, permite a las empresas ganar coherencia ante sus distintos grupos de interés, minimizar riesgos y construir una reputación sólida. Por otra parte, el gestionar estratégicamente la calidad de vida laboral permite atraer y mantener talentos, generar sentido de orgullo y pertenencia, generar confianza y engagement. La ética y la calidad de vida son las bases para una organización sana, capaz de responder al desafío de construir una mejor sociedad. //

**Bárbara Guzmán, directora de Ética y Calidad de Vida Laboral**

## ¿Qué servicios entrega Ética?

- > **Sistema de Gestión Ética**
  - 1.Código de Ética
  - 2.Estructura de apoyo o de compliance
- > **Plataforma** de Consultas o Denuncias
- > **Levantamiento áreas de riesgo** de Ley de Responsabilidad de la Persona Jurídica
- > **Desarrollo de reglamento** asociado a Ley de Responsabilidad de la Persona Jurídica
- > **Diagnóstico** de Valores y Principios Corporativos
- > **Talleres de valores corporativos**
- > **Campañas de difusión** de valores corporativos

**Ética** es el área que contribuye a generar una cultura organizacional ética, permite a las empresas ganar coherencia y solidez en la relación con sus distintos grupos de interés, cuidar su reputación y prevenir eventuales situaciones que puedan dañar su sustentabilidad en el largo plazo. Esto lo desarrolla a través de la instalación de Sistemas de Gestión Ética, basados en altos estándares internacionales y desarrollando metodologías para fortalecer los valores corporativos.

## ¿Qué servicios entrega Calidad de Vida Laboral?

- > **Asesoría Estratégica en Calidad de Vida Laboral**
  - Diagnóstico** de calidad de vida laboral
  - Definición de estrategia** y programas
  - Implementación** de Programas
  - Evaluación** de impacto de programas
  - Programas Específicos**
- > **Senior Más:** Gestión de Jubilación Responsable
- > Asesoría en **Voluntariado corporativo**
- > **Acción Saludable:** gestión para hábitos de vida saludable
- > **Círculo Virtuoso:** orientado a la generación de buenas relaciones interpersonales
- > **RSE y Sindicatos:** asesoría en la relación con sindicatos

**Calidad de Vida Laboral** asesora en el diseño e implementación de estrategias de Calidad de Vida Laboral y desarrolla programas innovadores enfocados a hacer de ésta un elemento clave en la gestión de personas.

---

**Relaciones con la Comunidad** fue creada en 2009. Trabaja en los territorios donde las empresas tienen sus proyectos y operaciones, con metodologías de diagnóstico y evaluación, así como estrategias, planes y sistemas de gestión que permitan armonizar las relaciones entre las comunidades y las empresas.

---

## ¿Qué servicios entrega Relaciones con la Comunidad?

- > **Caracterización** socioeconómica de áreas territoriales
- > **Mapeo** de grupos de interés y liderazgos locales
- > **Elaboración** de políticas, estrategias, planes y sistemas de gestión de relaciones comunitarias
- > **Metodologías** de diagnóstico, participación ciudadana, contingencias, riesgos y aceptación social
- > **Evaluación Estratégica** de las relaciones comunitarias
- > **Entrenamiento** y alineamiento de equipos con vínculo territorial en RSE, manejo de contingencias y comunicación comunitaria



// La relación entre las comunidades y las empresas, donde estas emplazan sus plantas y proyectos, genera un vínculo natural de socios de largo plazo. La clave del vínculo es la confianza, que se sustenta en la transparencia con que se establecen las relaciones con la comunidad y esto debe darse desde la fase exploratoria de las iniciativas empresariales. Estar ampliamente informados de los liderazgos sociales, de cuáles son los problemas y expectativas de la comunidad, impulsar instancias de diálogo temprano, permiten generar los acuerdos estratégicos para los negocios de las empresas y una armonización de intereses y convivencia. Un vínculo sólido con las comunidades puede ser un aliado decisivo de un gran proyecto. //

**Álvaro Riffo, gerente de Relaciones con la Comunidad**

---

**Medio Ambiente** fue creada en diciembre de 2010 con el fin de entregar asesoría a las empresas en la gestión de su impacto frente al cambio climático, mediante la cuantificación y gestión de la Huella de Carbono, y en el diseño e implementación de estrategias de comunicación, educación y cultura ambiental.

---

## ¿Qué servicios entrega Medio Ambiente?

- > **Cuantificación** de asesoría en gestión de la Huella de Carbono
- > **Diseño** e implementación de estrategias de comunicación, educación y cultura ambiental
- > **Diseño e implementación** de campañas y programas específicos de eco-eficiencia



// La sociedad chilena se ve enfrentada hoy a numerosos desafíos ambientales y es importante que las empresas asuman su responsabilidad, siendo uno de los aspectos fundamentales dentro de una estrategia de sostenibilidad la mejora continua de su desempeño ambiental. Por ello, Gestión Social contribuye al desarrollo sostenible de las empresas, asesorándolas en el desarrollo de prácticas que promueven la ecoeficiencia y de su impacto frente al cambio climático y promoviendo el desarrollo de una cultura ambiental entre los miembros de las empresas y también entre sus grupos de interés. //

**Paula Fournies, consultora de Medio Ambiente**

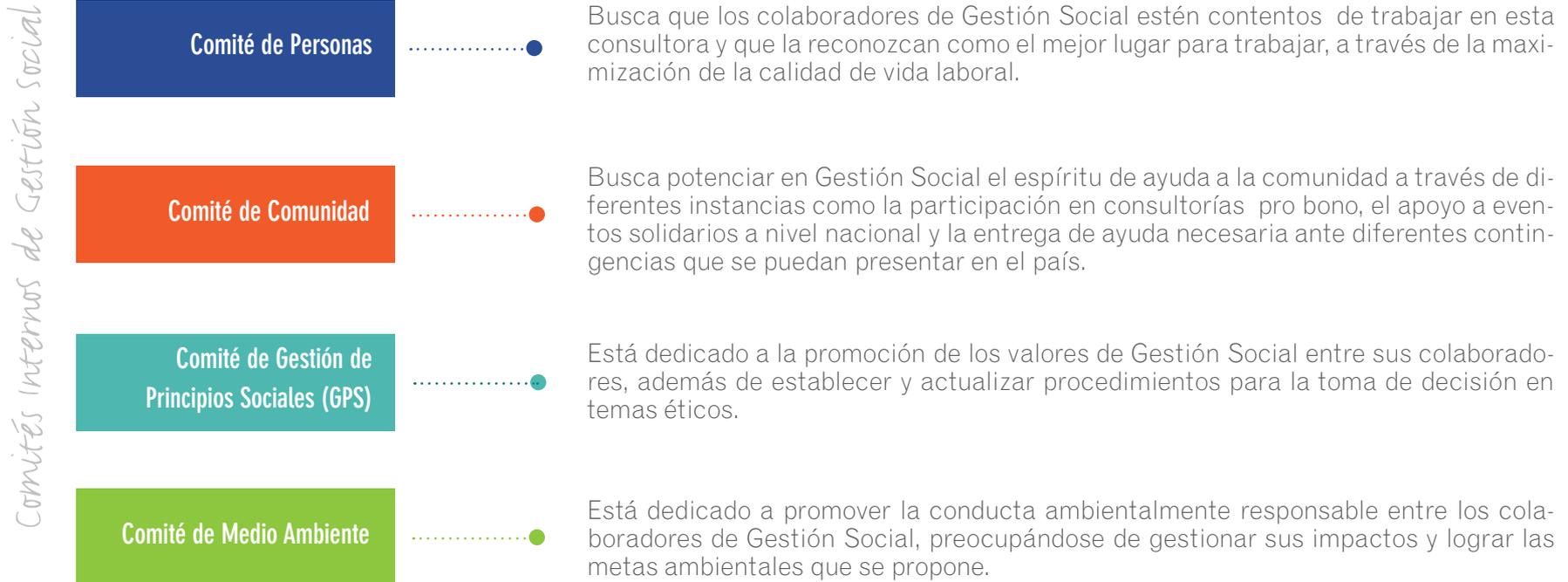


## 2.4 Comites de RSE

Gestión Social, que se encuentra en una etapa de posicionamiento a nivel nacional e internacional, debe ser una empresa que promueve la RSE, pero además debe ser una empresa íntegra, social, laboral y ambientalmente responsable.

Convencidos de que esta responsabilidad debe partir por casa, Gestión Social ha desarrollado comités internos de RSE, los cuales se dedican a gestionar los aspectos sociales y ambientales más importantes para la consultora entre los colaboradores. Estos comités están conformados por colaboradores, los cuales dedican entre un 5% y un 10% de su tiempo a desarrollar estas labores. La participación de parte del equipo de Gestión Social es voluntaria pero permite que los colaboradores potencien ciertas habilidades, generando un impacto positivo en las consultorías.

### Los comités internos de Gestión Social son cuatro:





## Áreas Internas

En Gestión Social existen áreas internas que facilitan la administración de ciertos aspectos claves para la organización. Dependiendo de las exigencias de estas áreas internas, éstas pueden estar conformadas por colaboradores dedicados a la consultoría, que al igual que en los Comités de RSE, dedican entre un 5% y un 10% de su tiempo laboral, o - en algunos casos - ser contratados a tiempo completo para la ejecución de estas labores.

Estas áreas son tres:

Áreas Internas de Gestión Social

Administración

Tiene sólo profesionales contratados a tiempo completo, pues sus requerimientos son de mayor complejidad y dedicación. Desde esta área se preocupan del orden de las finanzas de la consultora, además de realizar gestiones para la obtención de utilidades. Por otro lado, llevan a cabo los procesos administrativos tanto con clientes como a nivel interno, con los colaboradores. Se preocupan también que la oficina se encuentre en las mejores condiciones para trabajar.

Comunicaciones

Está compuesta por colaboradores de Gestión Social que dedican entre un 5% y un 10% de su tiempo para estas labores. Su objetivo es contribuir al fortalecimiento de la imagen externa de Gestión Social. Que la consultora sea percibida como la mejor consultora en RSE, la que tiene mayor expertise, la que más valor aporta a sus clientes, y la que más conocimiento maneja de las tendencias sobre RSE en Chile y el mundo.

Capital Humano

Está conformada por colaboradores que dedican parte de su tiempo de trabajo para el área, así como una profesional contratada especialmente para llevar a cabo estas tareas. Esta área busca potenciar las oportunidades de formación para contribuir al desarrollo de las competencias técnicas y habilidades que requiere la actividad profesional de los colaboradores.

### Relaciones Institucionales (4.12) (4.13)

Durante 2010 la alianza que Gestión Social que mantenía con Business in Community pasó a ser una alianza con **CSR360 - Global Partner Network**. Esta es una red con presencia mundial de organizaciones sin fines de lucro que trabajan con empresas para mejorar su impacto en la sociedad y de la cual Business in the Community es Social.

Por otro lado, Gestión Social es miembro de la **Red Pacto Global Chile** y signatarios de la **UNGlobal Compact** (que es la firma de los 10 principios a nivel global, con el compromiso de generar nuestros COPs). Además la Consultura es socia de **Acción RSE**.



## Relación con nuestros grupos de interés

Continuando con la práctica comenzada en 2009, Gestión Social revisó para la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad, su mapa de grupos de interés, con el objetivo de actualizar los stakeholders de acuerdo a la nueva situación de la consultora.

### Grupos de Interés de Gestión Social 2010

Accionistas

Clientes

Clientes antiguos

Clientes pro bono

Colaboradores

Competencia

Directorio

Empresarios y ejecutivos

Estudiantes en práctica

Ex trabajadores

Familia de trabajadores

Gremios

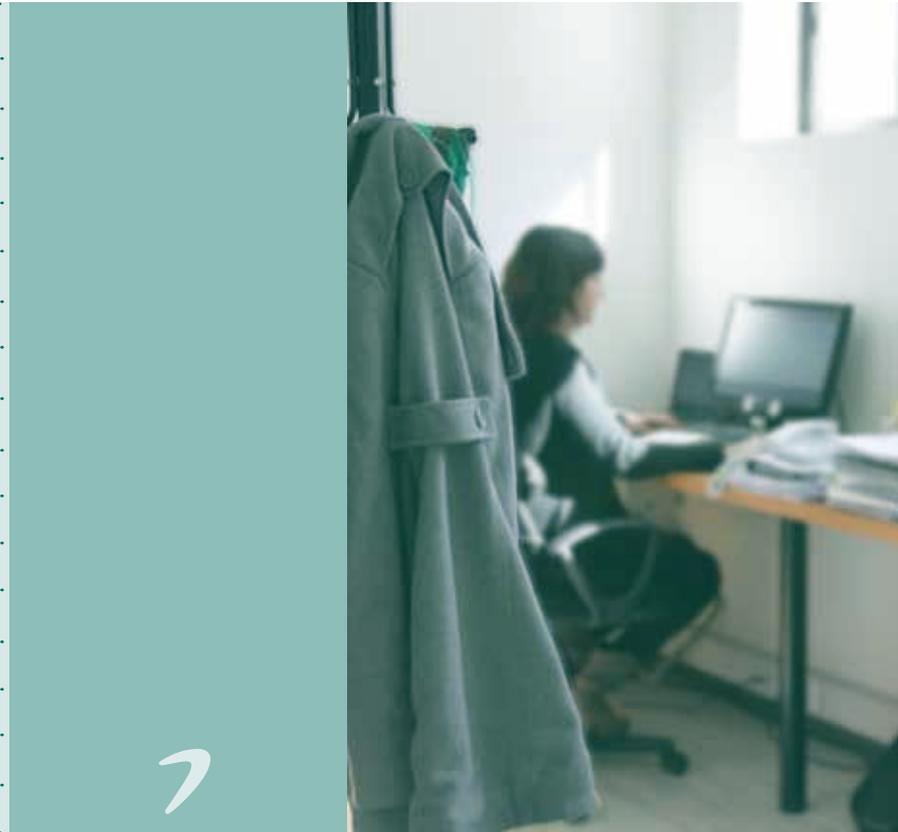
Líderes de opinión RSE

Organizaciones que promueven la RSE (nacional e internacional)

Proveedores

Sistema financiero

TironilAsociados



Posterior a esta definición, se entrevistó a los grupos de interés que fueron considerados claves para el desempeño 2010: colaboradores, clientes, directores y organizaciones que promueven la RSE.

Las principales apreciaciones de cada uno de los grupos sobre Gestión Social fueron:

## Colaboradores

Respecto a las prácticas de calidad de vida laboral, este grupo de interés cree que es necesario:

- > Difundir mejor las políticas y los beneficios que entrega Gestión Social a sus trabajadores.
- > Resaltar la forma en que Gestión Social responde a las necesidades de sus clientes frente a situaciones contingentes, como el terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010.
- > Diferenciar los servicios que entrega Gestión Social y difundir los productos y áreas nuevas creadas en 2010.
- > Dar a conocer las medidas tomadas para mitigar la sobrecarga laboral.
- > Monitorear los impactos del crecimiento en el tamaño del equipo.
- > Trabajar la eficiencia del equipo para lograr mayor sostenibilidad económica.
- > Informar con mayor claridad respecto a la posibilidad de ascensos, desarrollo de carrera y crecimiento profesional.
- > Entregar información sobre las medidas que se han tomado respecto de la rotación del personal.

Por otro lado, los colaboradores destacan las acciones desarrolladas en respuesta al terremoto, principalmente, la campaña "Patenta tu ayuda" y la construcción de viviendas de emergencias a damnificados por el sismo de febrero de 2010.

## Directores

Los directores destacan el excelente clima laboral, donde trabajan profesionales jóvenes, de buena formación, con una fuerte vocación social, que se integran al mundo de la empresa sin complejos.

El principal valor de Gestión Social es la consecuencia. Sus colaboradores trabajan por convicción, creen en lo que hacen y se busca trascender a través de sus servicios. Esto se traduce en la calidad del trabajo y el buen clima organizacional.

Consideran que tiene el peso específico de una tremenda consultora, además de ser una consultora flexible, que va mutando dependiendo del mercado y sus clientes. Sin embargo, falta mayor posicionamiento comunicacional e innovar en sus productos.

## Cientes

Para los clientes, Gestión Social es una consultora especializada en RSE, que entrega servicios con una mirada estratégica, buscando aportar al negocio de sus clientes.

Destacan la calidad humana de sus profesionales, el compromiso que demuestran en el servicio que entregan y la transparencia con la que trabajan.

Los servicios proporcionados por Gestión Social entregan conocimientos a sus clientes, lo que hace que cada consultoría sea una experiencia de aprendizaje.

Sin embargo, como consultora joven, aún está aprendiendo, trabajando muchas veces sobre el ensayo y el error. Además, falta objetivar, hasta dónde sea posible, el trabajo que realizan en términos de costos y beneficios.

## Organización que promueve la RSE

Por un lado, para este grupo de interés es fundamental que Gestión Social logre diferenciarse de TironilAsociados, pues aún existe confusión sobre el papel que juega esta consultora de comunicación estratégica en el operar de Gestión Social y la relación formal e informal que ambas consultoras mantienen.

Por otro lado, tienen una opinión positiva de los colaboradores de Gestión Social: son profesionales, entusiastas, con ganas de innovar y aprender, de hacer las cosas bien.



Gobierno

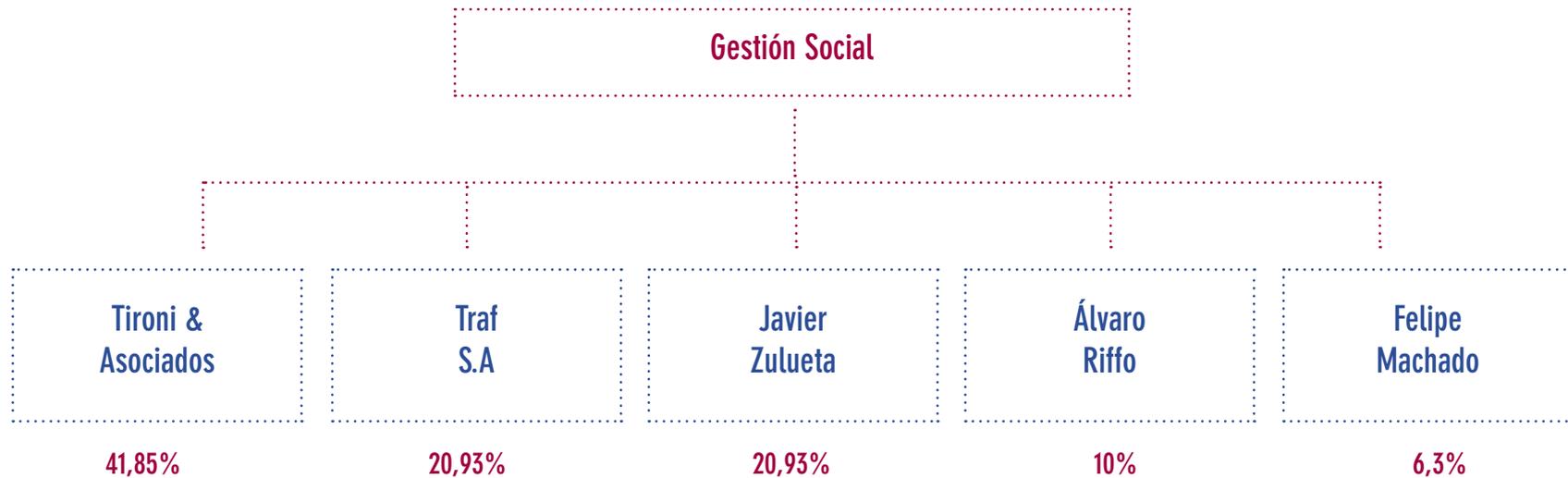




## EL GOBIERNO DE GESTIÓN SOCIAL (2.6)

### Propiedad

En mayo de 2010 se modifica el capital accionario de la sociedad, quedando actualmente la organización en propiedad de TironilAsociados, con un 41,85% de las acciones, Traf S.A., empresa de inversiones propiedad de Juan Pedro Pinochet, con un 20,93% de participación, Javier Zulueta, gerente general, con un 20,93% de participación, Alvaro Riffo, gerente de Relaciones con la Comunidad, con un 10% de participación y Felipe Machado, gerente de Estrategia y Gestión, con un 6,3% de participación.





## Directorio (4.1) (4.2) (4.3) (4.5) (4.7) (4.9)

El **directorio de Gestión Social** es elegido por sus accionistas para representar sus intereses en la toma de decisiones en la organización. Se reúne mensualmente para analizar los lineamientos de la empresa y aspectos económicos, sociales (referentes a temas laborales y de comunidad), y ambientales. Además, aprueba anualmente los presupuestos y controla el desempeño económico de manera periódica.

En la actualidad está compuesto por cinco personas no ejecutivas, es decir, no ocupan un cargo al interior de Gestión Social, con amplia experiencia en temas sociales, ambientales y/o comunicacionales:



Gestión Social no tiene un procedimiento formal para la determinación de la experiencia exigible de sus directores.

Esta conformación nos arroja una distribución de género de los integrantes del directorio, donde cuatro son hombres (80% del directorio) y una es mujer (20% del directorio). Esta distribución no obedece a ninguna política particular de la organización.

Los directores no tienen un período de tiempo definido en sus cargos, no reciben remuneraciones directas por sus funciones y ninguno ocupa algún cargo ejecutivo.

El Conflicto de Interés por parte del Directorio está regulado desde el Código de Ética de Gestión Social, el cual establece:



Cada director debe prevenir que sus funciones y actividades ajenas a las asumidas como director de Gestión Social no interfieran con su rol.

- > Cuando uno de nuestros directores se relaciona con Gestión Social por una razón diferente a su rol, sigue los procedimientos regulares y no hace uso de su influencia como miembro del directorio.
- > Nuestros directores cumplen con los criterios de manejo de información y confidencialidad definidos en la relación con cada uno de nuestros clientes y no hacen uso de esta información para otros fines que no sean los estipulados en el contrato de consultoría.



Juan Pedro Pinochet, quien además es gerente general de Un Techo para Chile, es el representante de los accionistas minoritarios de Gestión Social, por lo tanto, cuenta con derecho a veto, lo cual previene que se tomen decisiones impositivas por parte del accionista controlador. Además representa en el directorio a Javier Zulueta, gerente general de Gestión Social, quien a su vez, es socio fundador y accionista de la consultora.

Debido a esta condición recibe una remuneración fija e ingresos adicionales correspondientes al reparto de utilidades, cuando las hay.



## Gestión de Principios Sociales



// En Gestión Social, creemos que abordar la ética es ser consecuentes y darle solidez a nuestras relaciones con nuestros distintos grupos de interés. Es así como nuestro código de ética “Gestión de Principios Sociales, GPS”, permite dar vida a nuestros valores recibiendo retroalimentación continua sobre el impacto de nuestras actividades y decisiones.

Este Código es complementado por el Sistema GPS, el cual nos ayuda a reflexionar sobre las principales premisas de toma de decisión, las metas que debemos perseguir como consultora de RSE, además de las prácticas que es preciso incorporar en nuestra organización y colaboradores para lograr la sostenibilidad de nuestro negocio y de nuestro entorno. //

**Karen Cossio, integrante del Comité de Gestión de Principios Sociales**



## Código de Ética: GPS (4.6)

Durante 2010, Gestión Social lanzó su primer Código de Ética: GPS, Gestión de Principios Sociales. El Código de Ética fue elaborado con el fin de:

- > Contar con un instrumento de referencia institucional vigente, rector de la toma de decisiones y de la conducta de los colaboradores.

- > Promover el comportamiento ético de los colaboradores, con la finalidad de fortalecer los valores de nuestra cultura organizacional, generando un ambiente laboral e interpersonal sano, que se refleje en el aporte que se entrega a los clientes y a la sociedad. El Código de Ética contiene las directrices para los colaboradores, los directores y accionistas y colaboradores estratégicos. A su vez, incluye las directrices para la relación con los siguientes grupos de interés: clientes, proveedores y aliados, comunidad y medio ambiente, autoridades y legalidad, y la competencia.

El Código de Ética establece los parámetros en los que Gestión Social se basará para relacionarse con cada uno de sus grupos de interés:

Código de Ética

- Colaboradores** .....● Cada uno de los integrantes de Gestión Social es, ante todo, un ser humano con derechos y deberes. Por eso, a través del Código de Ética se garantizan condiciones que promueven el respeto a su dignidad, desarrollo personal y profesional en un entorno motivante de trabajo.
- Directores y Accionistas** .....● Cada miembro del directorio está comprometido con la sostenibilidad y rentabilidad de Gestión Social. En este sentido, su liderazgo se concreta en entregar los lineamientos claros para la estrategia de la consultora, poner los incentivos adecuados para que se cumplan las metas corporativas, mantener una comunicación activa y transparente con la alta gerencia y estar disponibles para escuchar y entregar información certera y oportuna a los colaboradores y entre directores y accionistas.
- Clientes** .....● Gestión Social busca superar las expectativas de sus clientes, entregando el más alto estándar de excelencia e innovación en todos los servicios. Las relaciones de asesoría se fundan en la confianza, transparencia, confidencialidad y compromiso con el desarrollo sostenible.
- Proveedores y Aliados Estratégicos** .....● Gestión Social desarrolla relaciones basadas en la confianza, transparencia y beneficio mutuo, a través de la satisfacción comercial, el respeto a los acuerdos establecidos y el compromiso con el desarrollo sostenible.
- Comunidad y Medio Ambiente** .....● Gestión Social está comprometida con el desarrollo social y ambiental de los países en los que realiza consultorías. Junto con esto, promueve en sus clientes un correcto desempeño social y ambiental.
- Autoridades y Legalidad** .....● Gestión Social se compromete a ser un buen ciudadano corporativo, rechazando cualquier comportamiento que vaya en contra de la transparencia necesaria en sus relaciones con instituciones del Estado.
- Competencia** .....● Gestión Social fomenta una competencia basada en el respeto mutuo, la lealtad y la transparencia.



## Estructura de gestión ética (4.4)

En 2010 se creó en Gestión Social una estructura dedicada a promover y velar por el buen comportamiento ético de los colaboradores de la consultora. Esta estructura será aplicada a partir de 2011.

El Comité de Ética es la instancia que supervisa el correcto desarrollo de los objetivos del Código de Ética, es decir, promover, prevenir y solucionar situaciones de riesgo ético que puedan afectar a nuestra organización. Este Comité depende directamente del Directorio y está compuesto por cinco miembros: dos representantes del directorio (Juan Pedro Pinochet y Pablo Tironi), el Coordinador de Integridad (Felipe Machado), el Gerente General (Javier Zulueta), y un representante de los colaboradores (Javiera Sainte-Marie).



**//** A finales del año 2010 recibí una noticia inesperada: había sido elegida por mis compañeros como su representante en el Comité de Ética de Gestión Social, el cual estaba conformado por el Gerente General y miembros del Directorio. Miles de sensaciones surgieron en ese momento: sorpresa, emoción, felicidad, pero por sobre todo me sentí honrada de contar con la confianza de mis compañeros y responsable de representarlos de la mejor manera posible en esta instancia. De esta forma se me presentó un doble desafío, por un lado, velar por nuestros derechos e integridad como trabajadores y nuestra cultura organizacional, que tanto valoramos, y por otro lado, contribuir en el desarrollo de Gestión Social como una empresa que practica la responsabilidad social que predica, desde una integridad corporativa sólida y consecuente, que es valorada por sus colaboradores y admirada por sus clientes. **//**

**Javiera Sainte-Marie, representante de los colaboradores en el Comité de Ética**



El Comité sesiona semestralmente para revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión Ética y definir acciones a seguir en torno a casos particulares o a las necesidades de actualización, capacitación o difusión del Código de Ética. Además, designa al Coordinador de Integridad.

El Coordinador de Integridad, Felipe Machado, gerente de Estrategia y Gestión, está a cargo de promover la correcta implementación del Sistema de Gestión Ética. Para ello cuenta con todas las atribuciones para investigar denuncias y/o responder consultas y para promover estrategias de comunicación y capacitación orientadas a la promoción de una cultura ética en Gestión Social y la prevención de casos que puedan afectar los intereses tanto de los colaboradores como de la consultora.

Además, en Gestión Social se cuenta con un equipo de Consejeros de Integridad que conforman el Comité GPS, ex Comité de Ética. Este Comité tiene como función promover y difundir los valores de Gestión Social entre sus trabajadores, orientar en torno a inquietudes éticas y recibir, derivar y/o canalizar denuncias éticas realizadas por los colaboradores de Gestión Social o de personas externas.



# Valor Generado y Distribuido



# ➤ Valor Generado y Distribuido (2.8) (EC1) (EC8)

## Enfoque de Gestión (EC)

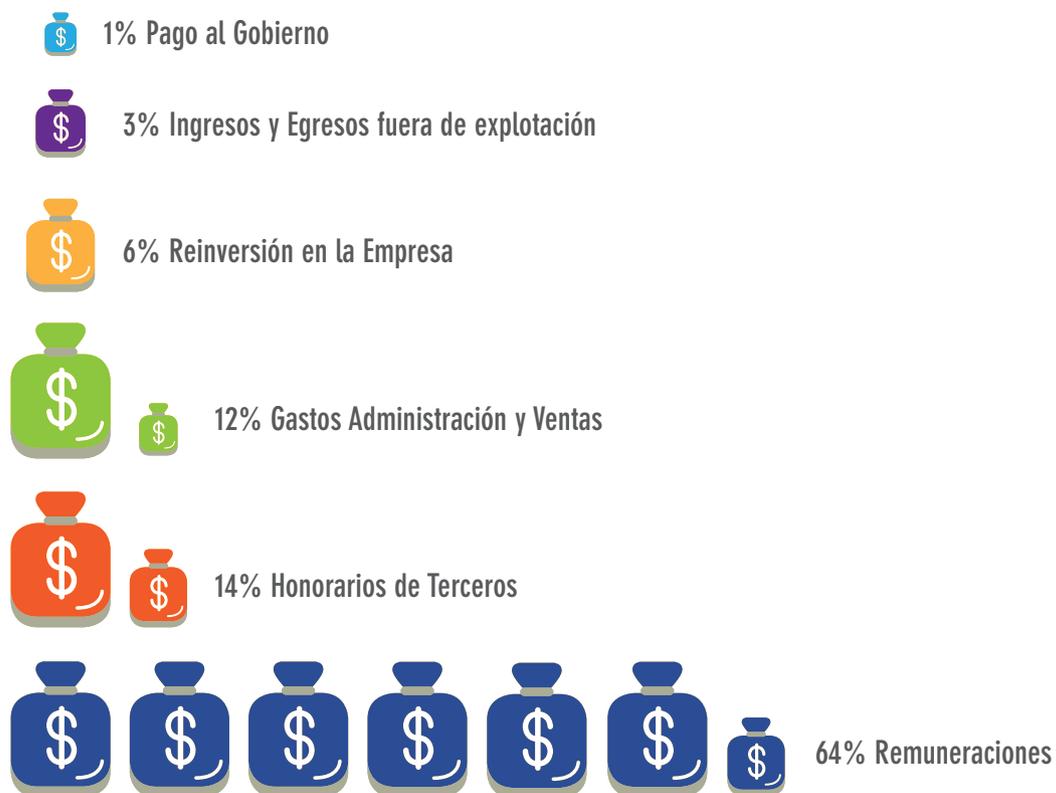
El crecimiento logrado por Gestión Social en 2010, permite asegurar la generación del valor económico para sus colaboradores y sus accionistas. Si bien no se obtuvieron los resultados esperados, la expectativa es que la consultora siga aumentando su nivel de utilidades año a año. Las metas son exigentes: se esperaba para 2010 alcanzar un 15% de utilidades, no obstante se obtuvo un 7% de ellas. Así, hubo un leve aumento de esta cifra con respecto al año 2009, donde el resultado fue de 6,4%. Aunque este nivel de utilidades alcanza para la reinversión en la empresa, no logra cumplir con el reparto de utilidades y satisfacción de los inversionistas.

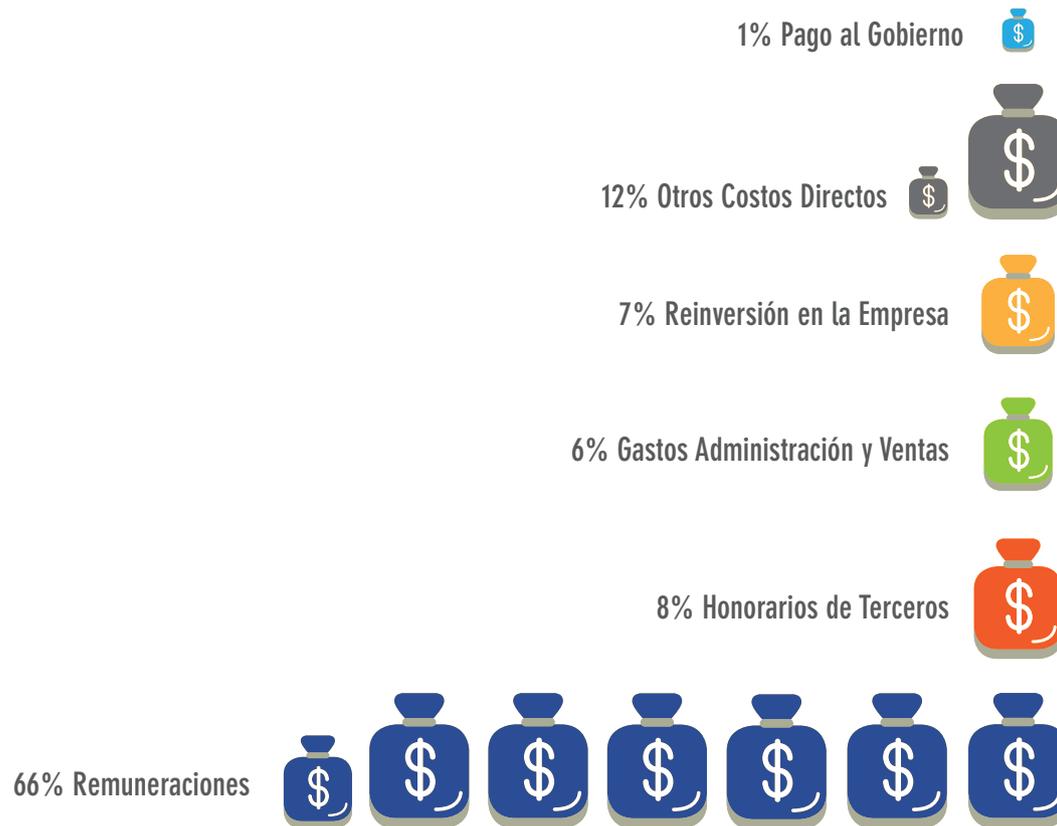
Colaboradores y Accionistas

COMPONENTES	2007 M\$	2008 M\$	2009 M\$	2010 M\$
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>192.510</b>	<b>293.218</b>	<b>363.035</b>	<b>585.169</b>
Ingreso Ventas Nacionales	192.510	284.453	359.112	585.169
Ingreso Ventas Exportación	0	8.765	3.923	0
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>-192.510</b>	<b>-293.218</b>	<b>-363.035</b>	<b>-585.169</b>
<b>COSTOS DE EXPLOTACION</b>	<b>-178.436</b>	<b>-210.166</b>	<b>-300.476</b>	<b>-497.716</b>
Remuneraciones	-145.011	-178.166	-246.963	-385.859
Honorario de Terceros	-29.156	-31.172	-53.513	-44.197
Otros Costos Directos	-4.269	0	0	-67.660
Accionistas	0	0	0	0
Inversión en la Comunidad	0	0	-379	0
Gastos Administración y Ventas	-28.307	-39.050	-46.567	-38.142
Pago al Gobierno	0	0	-4.892	-7.832
Ingresos y Egresos fuera de explotación	379	3312	-13.162	-3.146
Reinversión en la empresa	-14.612	40.690	23.883	38.333
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Los ingresos totales alcanzaron los M\$585.169, cifra 61,2% más alta que el año anterior. Esto fue producto del crecimiento de las ventas nacionales dado que durante 2010 no hubo ventas en otros países. Así como aumentaron los ingresos, también lo hicieron los costos de explotación, alcanzando un 65,6%. Lo anterior se explica principalmente por el gasto en remuneraciones de los colaboradores debido al gran crecimiento en el equipo registrado durante 2010.

## Valor Económico DISTRIBUIDO 2009





# Valor Económico DISTRIBUIDO 2010



## 4.1 Invirtiendo en nuestros colaboradores (EC4) (EC5)

### 1. Remuneraciones

El capital fundamental de Gestión Social son sus colaboradores pues en ellos se encuentra el conocimiento necesario para desarrollar consultorías. De este hecho se desprende que el principal costo de explotación sea el pago de las remuneraciones del equipo, el cual representa **65,9%** del Valor Económico Distribuido y **77,5%** de los Costos de Explotación.

Durante el año 2010 el total de remuneraciones ascendió a **M\$385.859**, mientras que en 2009 este monto fue de **M\$246.963**.

Esto produce un **aumento** del **56,2%** en el total de dinero pagado en remuneraciones.

Dado que la cantidad de colaboradores que trabajan en Gestión Social aumentó en **33,3%**, el aumento en el ítem remuneraciones no sólo se debe al crecimiento del staff de la empresa, sino que también a un aumento de los sueldos promedios pagados, nivel que creció en **17,2%** en 2010.

El sueldo mínimo pagado por Gestión Social es **\$374.859**,  
**2,18** veces más alto que el sueldo mínimo chileno.



Durante el año en evaluación se generó un remanente de capacitación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) por un valor de \$2.700.000. Este monto debería estar destinado a subvencionar las capacitaciones impartidas a los colaboradores de Gestión Social. Sin embargo, tal como otros años, se tomó la decisión de donar este monto a Infocap, la Universidad del Trabajador de la Compañía de Jesús, por lo que Gestión Social asumió directamente los costos de capacitación.



# Nuestra Gente



# ➤ Capital Humano

## Enfoque de gestión (LA) (HR)

Los colaboradores son la base del negocio de Gestión Social. Por ello, aspectos estratégicos de la gestión son la capacitación permanente, el desarrollo de carrera y la calidad de vida laboral. Con este foco, Gestión Social trabaja diariamente para entregar beneficios tan importantes como el seguro complementario de salud, la flexibilidad laboral, caja de compensación entre otros y además vela constantemente por el desarrollo de carrera de cada colaborador a través de evaluación por competencias, coaching, capacitaciones internas y externas.

Estas estratégicas actividades de mejora continua son de responsabilidad de las áreas de Capital Humano, Administración y Finanzas y el Comité de Personas, grupos de trabajo conformados por colaboradores de Gestión Social destinados a gestionar aspectos estratégicos del operar y de la responsabilidad social de la consultora.

El trabajo de estas áreas y comité es importante pues se reconoce que el rubro de la consultoría es altamente desafiante y estratégico, por lo que requiere un gran compromiso. Por eso Gestión Social se esfuerza por ser capaz de encontrar la manera de compensar esta forma de trabajo, adoptando medidas que aseguren la capacidad de atraer y retener a mejores talentos y, a través de esto, poder sorprender a sus clientes y entregarles un servicio de excelencia.

## ➤ Logros 2010

- Aumentaron las instancias de participación a través de la creación de un newsletter semanal, de un correo propio de Comité de Personas y del desarrollo de la primera Asamblea de Colaboradores.
- Se realizaron mensualmente instancias de esparcimiento donde el equipo pudo compartir realizando actividades que no están directamente relacionadas con el trabajo. En algunas de estas iniciativas se integraron a las familias de los colaboradores.
- Se obtuvieron nuevos beneficios tales como la afiliación a una Caja de Compensación, a un Seguro Complementario de Salud, a la Mutual de Seguridad, y la ampliación de antiguos, como el aumento de ticket de almuerzo, asignación de dinero por uso de celular de acuerdo al cargo ejercido, aguinaldo, post natal masculino, día por cambio de casa entre otros.
- Se creó el Modelo de Competencias Gestión Social 2010, donde se establecieron los perfiles de competencias por cargo para las evaluaciones de desempeño.

## ➤ Desafíos 2011

- Desarrollar una estrategia de gestión y visibilización de beneficios, mediante el desarrollo y difusión de la política de beneficios y de símbolos que marquen hitos.
- Dar continuidad a la promoción y gestión de la comunicación interna, a través de iniciativas como el envío del boletín interno semanal, la comunicación con el Comité de Personas a través de correo propio, desarrollo de Asamblea de Colaboradores semestralmente entre otros.
- Promover y mantener las prácticas de equipo, de manera interna, a través de la gestión de saludos de cumpleaños, y ampliada, mediante el desarrollo de una celebración que incluya a la familia de los colaboradores de Gestión Social.



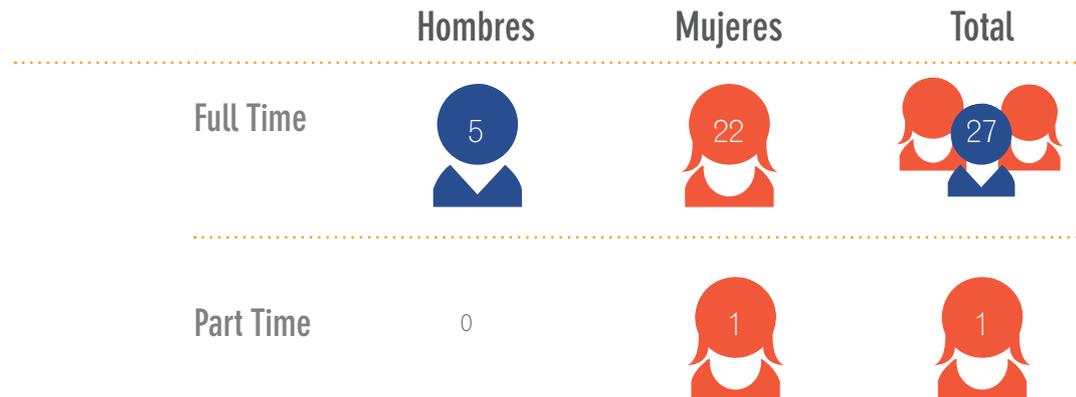
## Nuestro equipo (LA1) (2.8)

Gestión Social está conformada por un equipo de profesionales en su mayoría jóvenes, que trabajan con excelencia, pasión, comprometidos con el producto, buscando siempre alternativas innovadoras y actuando siempre de manera consecuente con sus principios y valores y promoviendo la integración estratégica de la responsabilidad en las organizaciones.

Al finalizar el año 2010 en Gestión Social trabajaron un total de 28 colaboradores, de los cuales 18 contaban con contrato indefinido a tiempo completo, representando el 64,3% del total de colaboradores, disminuyendo levemente respecto al año anterior (66,7%).

27 colaboradores trabajan a horario completo - 1 colaborador trabaja tres cuartos de jornada

## Colaboradores según tipo de jornada laboral y género, 2010



Dado que la persona que estaba a honorarios es aquella que trabajaba Part Time al 31 de diciembre de 2010, la proporción de colaboradores con contrato indefinido que trabajan tiempo completo se obtuvo de la siguiente ecuación:

$$((CT-Ci-Ch)*100)/CT$$

Donde

CT: Colaboradores Totales

Ci: Colaboradores contratados a plazo fijo

Ch: Colaboradores a honorarios



27 colaboradores trabajan a horario completo - 1 colaborador trabaja tres cuartos de jornada

## Colaboradores según tipo de contrato y género



Estas cifras no incluyen a aquellos que trabajan en modalidad a honorarios.

	2009			2010		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Plazo fijo	2	4	6	2	7	9
Plazo indefinido	6	8	14	5	13	18
Honorarios	1		1		1	1

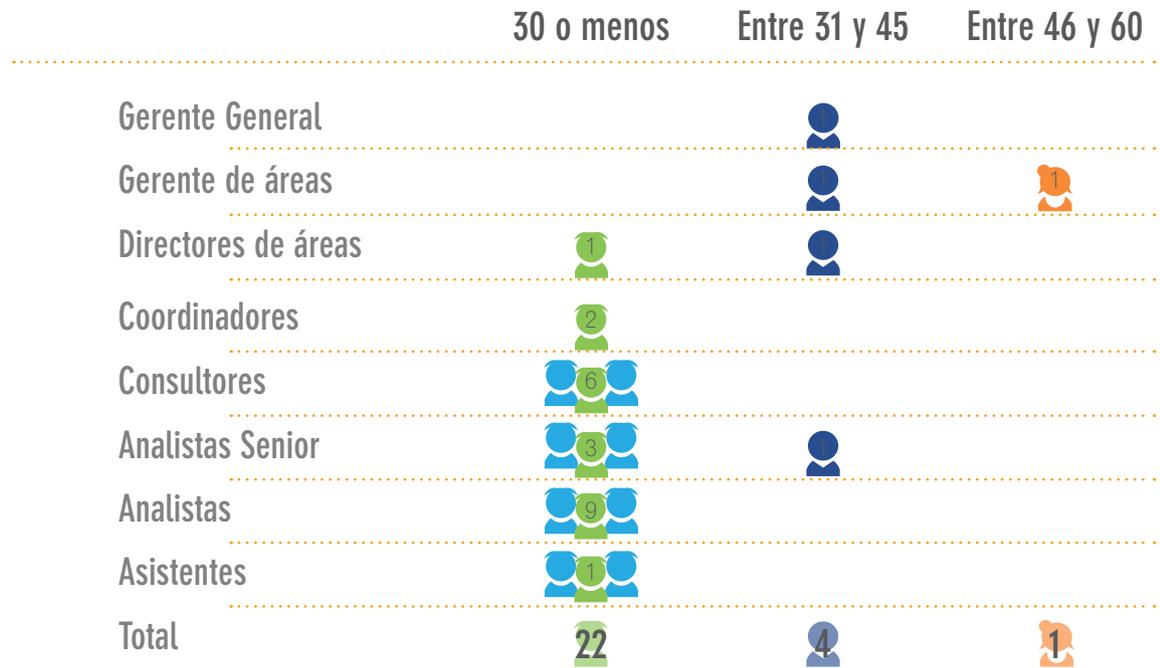




## Características de los colaboradores (LA13) (LA14)

Gestión Social es una consultora cuyos colaboradores son principalmente jóvenes, por lo tanto el promedio de edad de los colaboradores es de 29 años. Esta característica ha sido destacada por los clientes como un valor positivo, que se ve reflejado en el entusiasmo y pasión que los profesionales entregan en cada asesoría.

### Colaboradores según cargo y edad, 2010



Asimismo, Gestión Social está compuesta principalmente por mujeres, quienes representan un 81,5% del total de colaboradores, cifra que aumenta considerablemente el nivel alcanzado en 2009, donde el 57,1% de los colaboradores eran mujeres. Consecuente con los principios de la responsabilidad social, en Gestión Social no hay diferencias por género en los sueldos.

Los elementos que influyen en el monto de remuneración son: cargo, antigüedad, experiencia profesional y evaluación de desempeño. Sin embargo, está estipulado que para cargos similares no podrá haber diferencias mayores a un 15% entre sí. Todos los sueldos son revisados anualmente (como mínimo).

## Colaboradores según cargo y género

	2009			Proporción sueldos entre hombres y mujeres	2010			Proporción sueldos entre hombres y mujeres
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	
Gerente General	1	0	1		1	0	1	
Gerentes de área	0	0	0		2	0	2	
Directores	3	0	3		0	2	2	
Coordinadores	0	3	3		0	2	2	
Consultores	1	6	7	1	1	5	6	1
Analistas Senior	0	0	0		1	3	4	1
Analistas	3	3	6	1	2	7	10	1
Asistente	0	1	1		0	1	1	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>21</b>		<b>5</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	



## Enfrentamos un reto: retención de talentos (LA2)

Históricamente Gestión Social se ha visto frente al desafío de disminuir los altos niveles de rotación de sus trabajadores. El principal factor gatillante han sido la motivación de sus colaboradores de seguir perfeccionándose y capacitándose, por lo que gran parte han sido beneficiarios de becas para cursar estudios en el extranjero por diferentes instituciones. Sin embargo, este año la situación se ha revertido dado el nuevo perfil que se ha buscado en las contrataciones y las nuevas posibilidades de desarrollo de carrera que se han fomentado al interior de la consultora. Con esto, la tasa de rotación disminuyó respecto al periodo anterior; en 2009 la rotación fue de un 58,8%, mientras que en 2010 fue de 40,7%. Si bien en 2009 hubo 10 desvinculaciones, una menos que en 2010, el porcentaje de personas que dejaron la organización se redujo.

### Colaboradores que dejaron la organización por género y rango de edad, 2010

		Nº de colaboradores	% respecto al total de colaboradores
Género	Hombre		25,93%
	Mujer		14,81%
Edad	Menos de 30		14,81%
	Entre 30 y 45		25,93%
	Entre 45 y 60		0%
	Sobre 60		0%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>40,70%</b>

Para el cálculo del porcentaje de rotación de personal se utilizó la siguiente ecuación:  $((I+R/2)*100)/C$

Donde:

I: N° de personas que ingresaron a la organización durante el 2009

R: N° de personas que se desvincularon de la organización durante el 2009

C: N° total de colaboradores al final del periodo





## Gestionando las relaciones laborales (LA4) (HR5)

En Gestión Social no existen sindicatos ni negociación colectiva. Pero a través del Comité de Personas se gestionan las necesidades del equipo, canalizándolas a la gerencia general, quien a su vez transmite los requerimientos al directorio si es necesario.



“ Mantener un equipo cohesionado y motivado es una prioridad para Gestión Social. Es por esto que el Comité de Personas, en conjunto con administración y otras áreas, se preocupa de mantener las condiciones necesarias para el trabajo y tener un equipo feliz. Consideramos que cada uno de nosotros es un aporte y tiene algo que decir, es por esto que escuchamos cada inquietud e idea. Así, hemos ido formando un equipo con una cultura propia y un ambiente de trabajo único, que nos permite enfrentar el día a día con sus propios desafíos y exigencias. Porque en Gestión Social queremos seguir creciendo en base a nuestro desarrollo personal y de equipo, buscamos compartir valores que nos den un sello característico que se proyecte a nuestros clientes, que Gestión Social, ¡es el mejor lugar para trabajar! ”

**Javiera Palma , integrante de Comité de Personas**

En este contexto, el año 2010 el Comité de Personas desarrolló la primera Asamblea de Colaboradores, la cual se pretende replicar de ahora en adelante dos veces al año. El objetivo de esta instancia es discutir abierta, respetuosa y constructivamente sobre temas de interés para contribuir con mejoras respecto a la calidad de vida laboral de los colaboradores y llegar a consensos como equipo sobre estos aspectos, para posteriormente canalizarlas hacia la gerencia.

El Comité de Personas, asimismo, se encarga de fomentar un buen clima laboral, aspecto fundamental para Gestión Social.

Es por eso que organiza numerosas instancias de convivencia durante el año, tales como:

- Celebración de festividades importantes: Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo.
- Family Day: actividad anual con todo el equipo de Gestión Social y sus familias.
- Celebración del cumpleaños: el día de cumpleaños de cada colaborador se celebra con una torta y la entrega de un regalo.
- Instancias mensuales de esparcimiento.
- Almuerzos semanales de equipo.



## Cuidado de las condiciones laborales (LA3) (LA8)

Gestión Social está consciente que no sólo debe fomentar el buen clima laboral para tener a colaboradores contentos con su trabajo. Por eso, busca constantemente mejorar las condiciones laborales para que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo de manera segura y saludable, permitiendo entregar servicios correcta y eficientemente.

Es por eso que durante 2010 se logró avanzar en estos términos, destacando la incorporación a la Caja de Compensación Los Andes y la contratación de un Seguro Complementario de Salud con Chilena Consolidada.



## Caja de Compensación

Durante 2010 se concretó la afiliación de Gestión Social a la Caja de Compensación Los Andes. Esto permite que los colaboradores accedan a diferentes beneficios en:

**Salud :: Educación :: Entretención, deporte y cultura :: Gastronomía :: Hogar, productos y belleza :: Viajes, hotelería y transporte :: Servicios**



## Seguro Complementario de Salud con Chilena Consolidada

En diciembre de 2010 comenzó a regir la cobertura del seguro complementario de salud. Este beneficio es otorgado a todos los colaboradores con contrato indefinido y su costo es **100% financiado por Gestión Social**. Todo trabajador también podrá incluir como carga a sus hijos y cónyuges sin costos adicionales. Este seguro  **cubre entre el 70% y el 80% del valor de las prestaciones**, dependiendo del tipo de éstas.



## Mutual de Seguridad

Otro importante hito de este 2010 fue la incorporación de Gestión Social a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (C.Ch.C) que entrega entre otros beneficios:

- Prestaciones Médicas de Alta Calidad
- Apoyo en la creación del reglamento Higiene y Seguridad
- Asesorías en Prevención de Riesgos
- Programa de Empresa Certificada: conjunto de programas de gestión de seguridad y salud ocupacional, los cuales se basan en modelos de gestión medibles, auditables y certificables.



## Los beneficios de Gestión Social

Además de las iniciativas relacionadas con mejorar sus condiciones de salud y de seguridad del trabajo de los colaboradores, Gestión Social cuenta con diferentes beneficios orientados a mejorar su calidad de vida:

Beneficios

### Horario semi-flexible:

Cada colaborador de Gestión Social puede elegir su horario de trabajo: de 8:30 a 18:00 o de 9:00 a 18:30.

### Pre natal:

A partir de la semana 30, la madre podrá trabajar desde su casa si no es necesaria su presencia en la oficina. Este beneficio debe ser conversado con antelación con el jefe directo y toma en consideración que el prenatal legal tiene como fecha tope la salida de la trabajadora la semana 34.

### Aguinaldo Fiestas Patrias y Navidad:

En ambas ocasiones se le entrega \$100.000 a todos los colaboradores cuyo sueldo será menor a \$500.000 y de \$25.000 para todos aquellos que tengan un sueldo superior a los \$500.000.

### Post natal femenino:

Una vez finalizadas las 12 semanas de post natal estipuladas por ley, Gestión Social entrega beneficios para un regreso paulatino que depende de la edad del hijo recién nacido.



## Beneficio Post Natal de la Madre

	Desde semana 12 hasta 6 meses	6 meses 1 día hasta 9 meses
Trabajo en oficina	4,5 horas	4,5 horas
Trabajo desde la casa	1 hora	3 horas
Tiempo Libre	2 horas	
Tiempo para la alimentación (Tiempo estipulado por ley y que dura hasta los 2 años de edad del menor)	1 hora	1 hora
<b>Total</b>	<b>8,5 horas</b>	<b>8,5 horas</b>



### Post natal masculino:

El padre del hijo recién nacido tiene 10 días hábiles libres; 5 otorgados por ley y otros 5 otorgados por Gestión Social, los cuales puede usar cuando se estime necesario.

### Ticket de almuerzo:

Este beneficio aumentó durante 2010 en un 17% con respecto al año 2009, alcanzando un monto de \$2.700.

### Otros beneficios:

- Día libre al colaborador que se cambie de casa.
- Durante enero y febrero, todos los colaboradores podrán terminar su jornada a las 14 horas los días viernes.
- Salida a las 13 horas, en los cumpleaños. Si el día del cumpleaños cae fin de semana, puede escoger trabajar medio día el viernes anterior o lunes posterior.
- Permiso de medio día el cumpleaños del hijo o hija.
- Todos los trabajadores de Gestión Social salen a las 14 horas el día anterior a estos feriados: Semana Santa, Fiestas Patrias, Navidad y Año nuevo.



## Desempeño en Salud y Seguridad (LA6) (LA7)

En Gestión Social no existen comités paritarios, sin embargo es tarea del Comité de Personas y del Área de Administración y Finanzas el promover iniciativas y prácticas orientadas a la salud, bienestar e higiene de los colaboradores en el lugar de trabajo, representando al total de sus colaboradores.

Durante el año 2010, no se registraron enfermedades profesionales ni víctimas mortales, pero sí un accidente, categorizado como de trayecto, lo que implicó alcanzar una tasa de días perdidos de un 0,02. Por otro lado, la tasa de absentismo descendió respecto a los niveles alcanzados en 2009, pasando de un 0,49% a un 0,3%.

## Indicadores de desempeño en salud y seguridad, 2010

Para el cálculo de la tasa de días perdidos se utilizó la siguiente ecuación:

$((DP * HTd) / HTa)$ , donde:

DP: N° total de días perdidos

HTd: Horas trabajadas por día

HTa: Total de horas trabajadas durante el año

Para el cálculo de la tasa de absentismo se usó la siguiente fórmula:

$(DPa / DP)$ , donde:

DP: N° total de días perdidos

DPa: N° total de días perdidos por ausencia (es decir, por razones diferentes a las enfermedades profesionales)

N° total de colaboradores	27
N° de accidentes	1
N° de enfermedades profesionales	0
Tasa de días perdidos	0,02
Tasa de absentismo	0,30
N° de víctimas mortales	0



## Evaluación de desempeño

Para Gestión Social son fundamentales los procesos de mejora continua y se trabaja por transmitir diariamente este concepto a sus colaboradores. **Es muy importante que cada colaborador trabaje permanentemente en la mejora de su desempeño, alcanzando las metas que permitan el respectivo desarrollo profesional.**

Por eso, en Gestión Social se evalúa al 100% de los colaboradores contratados a través de diferentes modalidades.

La más relevante es la Jornada de Evaluación de Desempeño que se realiza semestralmente. En ésta se evalúa el desempeño de todos aquellos colaboradores que cuenten con contrato indefinido y que lleven al menos tres meses de antigüedad.

En dicha jornada se desarrollan conversaciones de retroalimentación. Se realiza en modalidad de 360°, es decir, la persona es evaluada tanto por sus supervisores, pares y subordinados, a lo que se suma una autoevaluación. Cada una de estas evaluaciones tiene distintas ponderaciones. Luego de dos meses de esta jornada los jefes coordinan una conversación de revisión de los compromisos establecidos con sus colaboradores.

Quienes no tienen contrato indefinido o llevan menos de 3 meses trabajando en Gestión Social, asisten a la jornada y sostienen conversaciones informales de retroalimentación y conocimiento.

Por su lado, los colaboradores contratados a plazo fijo tienen evaluación de desempeño cumplidos los tres meses de trabajo, donde sólo evalúa el jefe directo y el director o gerente de área, habiendo recogido información de sus pares.

La Evaluación de Desempeño también forma parte de los insumos de la gerencia y de los directores para la promoción interna y el desarrollo de carrera de los colaboradores.

**Los criterios de evaluación se basan en el Modelo de Competencias GS 2010, el cual fue elaborado durante el periodo reportado y será revisado cada dos años.**



Éste incluye siete competencias:

---

## Excelencia

Trabajar de manera organizada, orientado a desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente , de acuerdo a altos estándares de eficiencia, responsabilidad, creatividad e innovación.

## Compromiso de Equipo

Trabajar efectivamente con los integrantes de Gestión Social, generando redes de cooperación y coordinación entre equipos y áreas, para el desarrollo de consultorías en RSE.

## Visión Estratégica

Comprender globalmente la realidad del cliente y el entorno, entregando una asesoría adecuada frente a los desafíos presentes y futuros.

## Innovación

Integrar creativa y oportunamente nueva información a la experiencia previa, orientándose al mejoramiento continuo del trabajo.

## Liderazgo Comprometido

Emprender acciones dirigidas a influir en la motivación y compromiso de los miembros del equipo para alcanzar desempeños sobresalientes orientados a la sostenibilidad.

## Comunicación

Expresar efectiva y claramente la propia visión, estableciendo relaciones de confianza con el equipo de Gestión Social y sus clientes.

## Flexibilidad

Adaptarse con entusiasmo a diversas situaciones, roles y lineamientos estratégicos, comprendiendo los cambios como parte de los desafíos que ofrece Gestión Social.

---



## Formación para un servicio de excelencia

Gestión Social es en gran parte conocimiento. A partir de este capital entrega servicios a sus clientes, siempre apuntando a lograr la excelencia. Es por esto que la consultora se preocupa de cultivar el conocimiento y mantenerlo en el equipo. Para esto, durante 2010 se continuó con la práctica de realizar capacitaciones una vez a la semana, con una duración de 1,5 horas.

En este periodo se modificó la modalidad original, donde una persona del equipo capacitaba sobre un tema relevante relacionado con la responsabilidad social. Para fomentar también la adquisición de habilidades blandas, la instancia de capacitación se dividió en dos: una capacitación de 45 minutos a cargo de un miembro del equipo y un debate de otros 45 minutos sobre un tema de actualidad. Esto con el objetivo de desarrollar habilidades discursivas, y ampliar el manejo de la actualidad nacional e internacional.

Además, en Gestión Social se llevan a cabo Tertulias, las cuáles son protagonizadas por un experto externo a la compañía sobre alguna temática relevante, cuyo el conocimiento no está en los integrantes de la consultora. Estas instancias tienen una duración de 1.5 horas y son obligatorias para el 100% de los colaboradores. Durante 2010 se realizaron cinco tertulias, abordando temáticas tan relevantes como la ley de responsabilidad penal de personas jurídicas y marketing responsable.

Por otro lado, y para promover conocimientos específicos para los colaboradores que tengan necesidades especiales, Gestión Social apoya la adquisición de estos conocimientos mediante el financiamiento de cursos. Durante 2010, 9 colaboradores se capacitaron externamente, alcanzando un total de 329 horas.

## Capacitaciones, 2010

	Horas de capacitación	Número de colaboradores	Promedio de horas por colaborador
Capacitaciones externas	9	329	36,6
Capacitaciones internas	28	1664	59,4
<b>Total capacitaciones</b>	<b>28</b>	<b>1993</b>	<b>71,2</b>



En 2010, todos los colaboradores de Gestión Social fueron capacitados. Esto da un promedio de 71,2 horas de capacitación por trabajador. Además, 9 de los 28 trabajadores fueron capacitados por instituciones externas, alcanzando un promedio de 36,6 horas de capacitación por cada uno de ellos. El total de horas de capacitación en 2010 ascendió a 1.993 horas.



# Comunidad

Enfoque de gestión (S0)

En Gestión Social, las actividades de desarrollo comunitario forman parte de la responsabilidad social estratégica, lo que implica que se busca generar beneficios tanto para la comunidad como para la consultora.

Para llevar a cabo estas iniciativas, Gestión Social desarrolló la Política de Voluntariado en 2009, donde estas actividades se orientan a servicios ligados a las capacidades profesionales de sus trabajadores. La empresa aporta horas de trabajo voluntario de sus empleados en proyectos que manifiesten interés y coherencia con los valores que promueve Gestión Social a través de las consultorías pro bono.

Hasta 2010 no se consideraba dentro de la Política de Voluntariado el desarrollo de actividades de carácter social y que responden a necesidades específicas y circunstanciales de ciertos grupos de la sociedad chilena. Sin embargo, el terremoto y las necesidades que surgieron a partir de él, hicieron que en Gestión Social se evaluara integrar este tipo de iniciativas de manera permanente. Por esto, durante 2011 se modificará esta política.

## Logros 2010

- Desarrollo de iniciativas de apoyo a los damnificados por el terremoto y tsunami.
- Comienzo de consultoría a Fundación Arturo López Pérez.

## Desafíos 2011

- Aumentar el número de consultorías pro bono de 1 a 2 por año.
- Promover el apoyo sostenido a la comunidad, mediante la realización de 4 actividades con la comunidad durante 2011.
- Difundir y actualizar la política de voluntariado entre los colaboradores.



## Consultorías pro bono (S01)

Son asesorías voluntarias especializadas en el desarrollo de programas de Responsabilidad Social, con una duración máxima de 6 meses. Estos procesos son gestionados por el Comité de Comunidad.

El voluntariado de Gestión Social está dirigido a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) y a organizaciones sin fines de lucro que tengan interés en adquirir conocimientos sobre Responsabilidad Social y en gestionar aspectos de su organización en relación a ello.



// El compromiso con la RSE en Gestión Social va más allá de la creación de valor para nuestros clientes. El carácter estratégico que tienen las consultorías pro bono radica en empoderar a las organizaciones de la sociedad civil, clave para generar sinergias entre éstas y las empresas. Apoyar a las organizaciones a acercarse a las empresas, para así generar alianzas que generen valor compartido, implica un aporte directo a la sostenibilidad del negocio de Gestión Social. //

**Matías Canelo, integrante del Comité de Comunidad**

Estas actividades se desarrollan en las oficinas de Gestión Social y consisten en reuniones de capacitación a los beneficiarios y monitoreo de las actividades comprometidas en la asesoría, las cuales varían según las necesidades de la organización. Una vez concluida la consultoría, Gestión Social promueve que la organización contraparte evalúe el proceso y el resultado del servicio entregado. Con esto se estimulará a la mejora continua de las consultorías pro bono.

En diciembre de 2010 se inició la consultoría pro bono a la Fundación Arturo López Pérez, centro clínico especializado en enfermedades oncológicas, que ofrece a las personas un sistema de protección financiera para la atención de dichas enfermedades, apoyando a las familias con mayor desprotección socioeconómica.



## Evaluación de consultorías pro bono

En 2009 se desarrolló una asesoría a Penta UC con el objetivo de implementar una alianza estratégica con alguna empresa.

El seguimiento a la consultoría se desarrolló durante 2010 y arrojó que, luego de la asesoría, ésta organización acordó -con una importante empresa-, el desarrollo de un convenio de colaboración que ha permitido a Penta UC implementar un programa permanente de robótica para los estudiantes, incluyendo la donación de los robots, kits y software necesarios para ello, con el consecuente aporte financiero que implica.

Además, el trabajo realizado entre Gestión Social y esta organización, permitió capacitar a los trabajadores de Penta UC para la redacción y elaboración de propuestas de nuevos convenios con otras empresas a desarrollarse en el futuro.





## ACTIVIDADES CON SENTIDO (S01)

“ El voluntariado en Gestión Social es una actividad que surge por iniciativa de sus trabajadores, que apoyada por la empresa, busca aportar alineando nuestras capacidades con las necesidades de la comunidad. Es por esto que, en situaciones normales, nuestro voluntariado se vuelca al apoyo de ONGs y pequeñas empresas que puedan incorporar la RSE a estrategias institucionales. Sin embargo, existen algunas situaciones extremas que hacen que nuestro voluntariado se vuelque a ayudar en actividades mucho más básicas pero urgentes.

Es el caso del apoyo que organizamos tras el terremoto, donde destaco dos actividades especialmente importantes: la campaña “Patenta tu ayuda”, en la cual apoyamos a distintas comunas damnificadas, organizando campañas en Santiago para sacar patentes con ellos. La segunda actividad fue apoyar a una familia en Machalí, con la construcción de una mediagua, con la participación de gran parte de nuestro equipo y con el apoyo participativo de la familia con la que compartimos la experiencia. ”



“ Entre las razones por las que desarrollamos estas actividades estuvo en primer lugar nuestro compromiso con el país y con las personas más afectadas por el terremoto, cosa que para nuestro equipo surgió como un imperativo ineludible. Sin embargo, también podemos encontrar razones estratégicas por las cuales desarrollamos estas actividades de manera permanente.

Entre ellas se encuentran el hecho de mejorar la calidad de vida laboral, aumentar la identificación del equipo con la empresa, vincular a Gestión Social con nuevas organizaciones aportando a su reputación, desarrollar habilidades laborales blandas en nuestros profesionales y poner en práctica nuestras competencias de consultoría con distintos públicos. Algunas de estas competencias que se logran desarrollar son: empatía, liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento lateral, creatividad, entrega, entre otros. ”

**Javier Zulueta, gerente general de Gestión Social**

Si bien la actividad central de Gestión Social con la comunidad es la consultoría pro bono, la consultora procura extender actividades de apoyo comunitario a todos sus trabajadores con el objetivo de contribuir a mantener un buen clima laboral, el trabajo en equipo y el sentimiento de participación en actividades de interés nacional y/o de interés para Gestión Social.

Estas actividades son coordinadas a través del Comité de Comunidad y durante el año 2010 tuvieron como principal foco la ayuda en el terremoto.



## Colaboración con los afectados por el terremoto (S01)

Gestión Social quiso contribuir con el difícil momento que pasó el país a partir del 27 de febrero de 2010 debido al terremoto y posterior tsunami. Una vez verificado que todos sus colaboradores estaban bien, el Comité de Comunidad comenzó a coordinar el apoyo que Gestión Social prestaría a diferentes iniciativas de ayuda a los damnificados por el terremoto y tsunami.



## Chile ayuda a Chile

“Chile ayuda a Chile”, fue una iniciativa que surgió luego del terremoto con el objetivo de ayudar oportunamente a los damnificados. Después del terremoto del 27 de febrero, en conjunto con la Teletón, “Chile ayuda a Chile”, organizó una maratónica jornada que se extendió entre el 5 y 6 de marzo, donde colaboradores de Gestión Social apoyaron como voluntarios a la logística que requirió la entrega de ayuda. Además, cada integrante del equipo, entregó un aporte en dinero que fue descontado por planilla.



## Patenta tu ayuda

“Patenta tu ayuda”, fue una campaña que realizó Gestión Social con el objetivo de promover que empresas apadrinaran a alguna de las tantas comunas afectadas por el terremoto y posterior tsunami. Se invitó a empresas que eran clientes de Gestión Social, así como a otras compañías, las que incentivaron a sus colaboradores a obtener su permiso de circulación 2010 en la comuna apadrinada y de esa manera ayudar a su reconstrucción.

Las comunas apadrinadas fueron Pichilemu, San Javier, Pelluhue, Dichato, Hualpén, y Peralillo, entre otras. Los colaboradores de Gestión Social fueron voluntarios para ser el contacto directo entre las empresas y los municipios mencionados apoyando en la gestión de esta iniciativa y promoviendo la compra de patentes al interior de las empresas con las que tenían contacto.

## Ayuda directo a Juan Fernández

Se coordinó el envío de 130 kilos de alimentos no perecibles, ropa de invierno, zapatos, peluches y juguetes a Juan Fernández, una de las zonas más devastadas por el tsunami.

## Construcción de Mediaguas

Los días 16 y 17 de abril de 2010, colaboradores de Gestión Social y sus familiares, viajaron a Machalí, con el objetivo de construir mediaguas para dos familias de dicha localidad. El hospedaje fue en la Escuela Gabriela Mistral, donde Un Techo Para Chile entregó desayuno y cena. Todos los gastos asociados al viaje, fueron cubiertos por Gestión Social, lo que incluyó movilización, almuerzos, colaciones y materiales.

A esta actividad acudieron 21 personas, 15 colaboradores y 6 familiares. Esta iniciativa no sólo promovió el trabajo en equipo entre colaboradores, sino que fue una instancia para compartir con las familias de ellos.







# Gestión Ambiental



# Gestión Ambiental

## Enfoque de Gestión (EN) (4.11)

El desafío de Gestión Social respecto al medio ambiente es transmitir a sus grupos de interés una conciencia ambiental que contribuya a la sostenibilidad del planeta. Para esto, la consultora aborda la gestión medioambiental desde dos puntos de vista: externo e interno.



La organización se esfuerza para que sus colaboradores tengan hábitos y costumbres acordes con las exigencias medioambientales actuales, preocupándose por sus impactos ambientales, por muy pequeños que sean.

Consecuente con sus principios, en Gestión Social existe convencimiento de que lo más importante para lograr una sociedad amigable con el medio ambiente es el cambio cultural. Es por eso que en 2010 se crea el Área de Medio Ambiente, orientada a entregar servicios que promueven la conciencia ambiental en los clientes.

El Comité de Medio Ambiente es el encargado de liderar el trabajo en esta materia, y para ello ha medido la huella de carbono, desarrolla campañas de ahorro energético, promociona una cultura ambiental, el ahorro del agua, el reciclaje, etc. En la medida que se van desarrollando estas iniciativas y se van midiendo los resultados, se establecen nuevas metas, orientadas a cumplir el desafío de lograr ser “cero” impacto ambiental.

## Logros 2010



Desarrollo de las iniciativas de **reciclaje**: cambio de contenedores por unos más amplios y reciclaje de otros plásticos además de las botellas (cúpulas, envases de yoghurt, etc.).



Medición de la **huella de carbono**.



Mantenimiento del **consumo energético** a pesar del crecimiento de la empresa. Esto se logró a través de la estandarización de la temperatura para reducir el consumo de aire acondicionado y calefacción, y la reducción del número de tubos fluorescentes en las luminarias.

## Desafíos 2011



**Calcular** el impacto ambiental de la operación de Gestión Social, mediante la actualización de la medición de la huella de carbono.



**Generar** un cambio cultural respecto al medio ambiente entre los colaboradores, a través de la realización de dos campañas de concientización del equipo y dos capacitaciones en temas ambientales.



**Consolidar** el compromiso de Gestión Social con el cuidado del medio ambiente: generación de una política de medio ambiente de Gestión Social.



**Implementar** medidas para reducir nuestros impactos y compensar la huella de carbono: elaborar un registro mensual de la cantidad de material reciclado, continuar con el aporte a la Fundación San José a través del reciclaje de papel, incentivar diferentes iniciativas de reciclaje a través de las campañas de concientización, además de incentivar el ahorro energético entre los colaboradores.



// Parte importante de nuestra estrategia de sostenibilidad es preocuparnos por nuestros impactos ambientales, promoviendo la ecoeficiencia y la cultura ambiental de nuestros colaboradores. Si bien somos una empresa de servicios, lo cual hace que nuestro impacto en el entorno no sea tan significativo, creemos que las buenas prácticas de gestión ambiental son un aporte al desarrollo sostenible. //

**María Ignacia Jeldes, integrante de Comité de Medio Ambiente**



### Insumos utilizados en Gestión Social: reducir, reciclar y reutilizar (EN1) (EN2) (EN26)

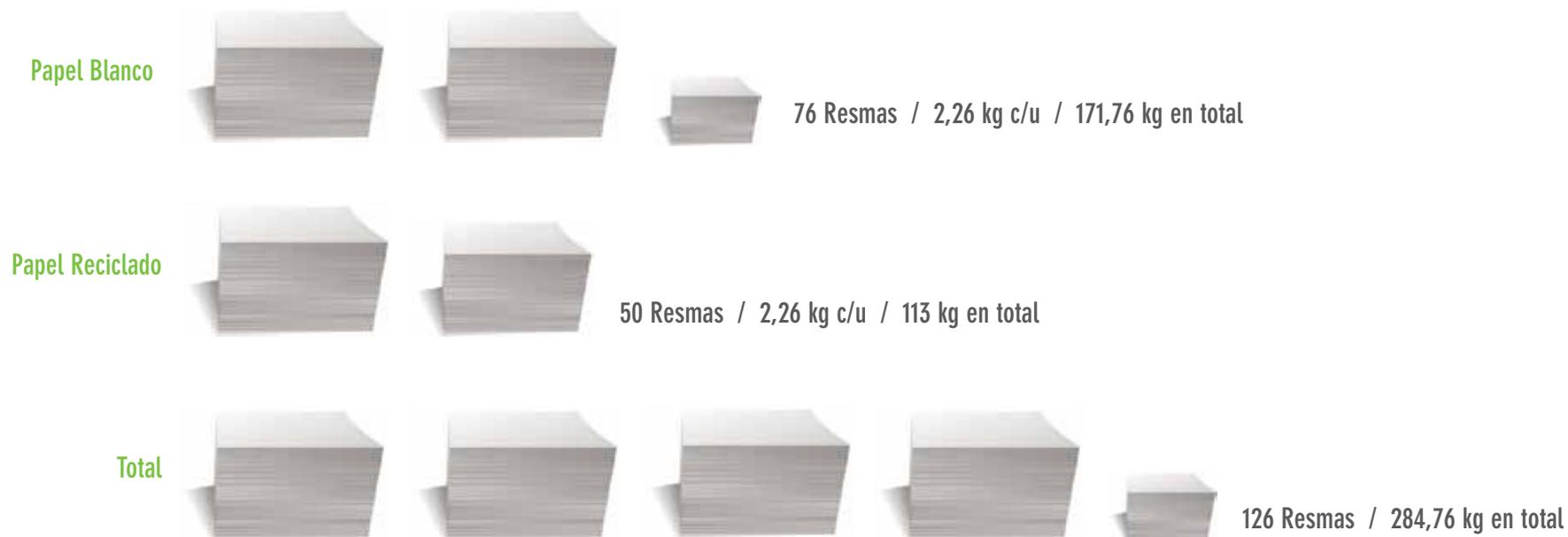
Los principales insumos necesarios para la realización de las consultorías son el papel y la tinta utilizada en las impresoras. Para disminuir los impactos del uso de estos materiales, se han implementado las siguientes medidas:

- Promoción de uso de papeles ya utilizados en la impresión de documentos de uso interno.
- Abastecimiento de resmas elaboradas a partir de papeles reciclados.
- Reciclaje de documentos que ya no son de utilidad, lo que se destina a la Fundación San José.
- Recargas de tintas, para disminuir el consumo de tóners.
- Compra de tóners elaborados con material reciclado.



# Consumo de Papel, 2010

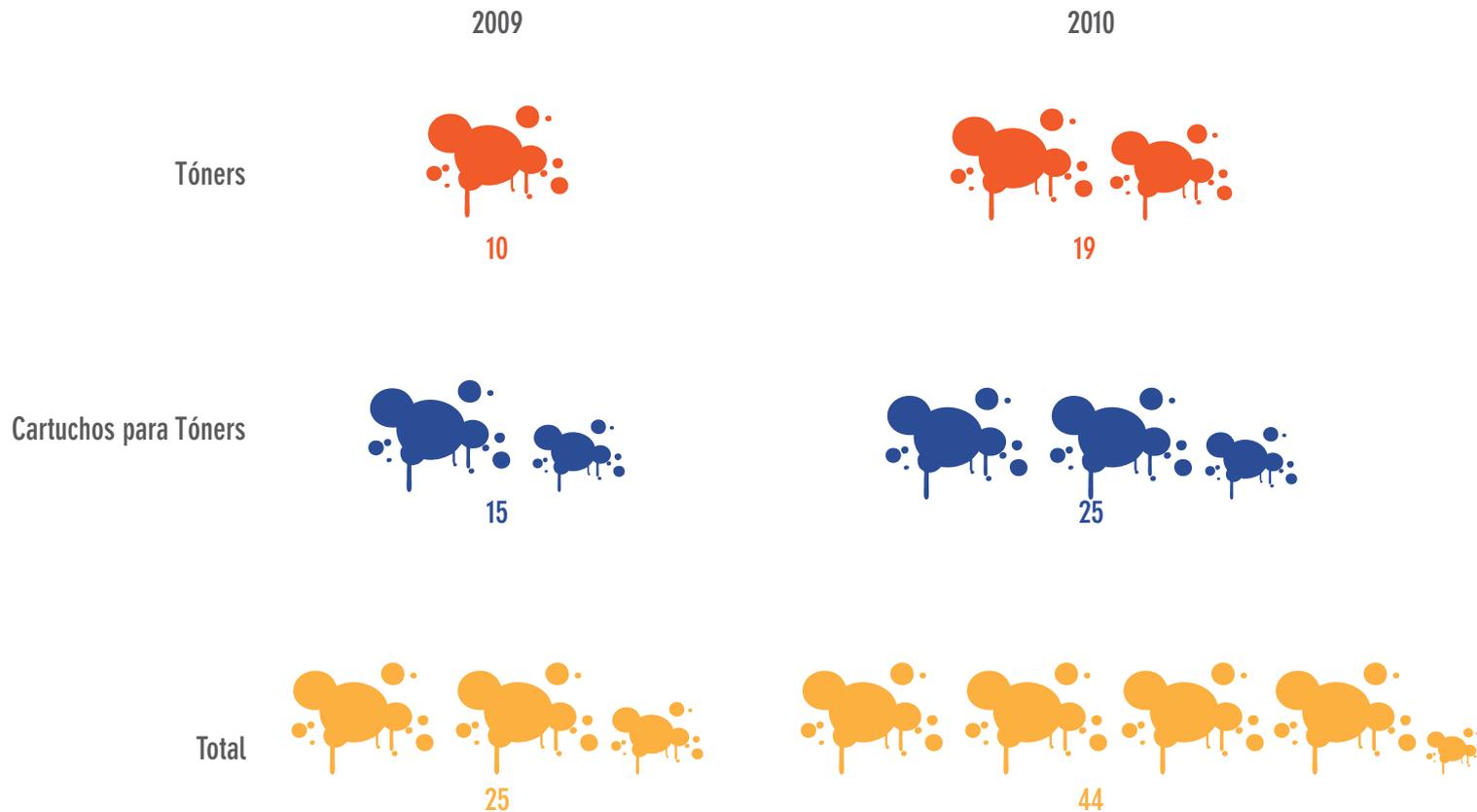
Una resma de papel carta (de 75g/m<sup>2</sup>) pesa 2,26 kgs.



El consumo de papel aumentó en un 180%, el cual se explica por el crecimiento que Gestión Social experimentó durante 2010 y el aumento del número de colaboradores, lo que se traduce mayor uso de artículos de oficina. Sin embargo, dado que el año 2010 se comenzaron a utilizar resmas de papel reciclado, el aumento en el uso de papel blanco fue sólo de un 68,9%.

El uso de papel reciclado representó el 39,7% del total de resmas utilizadas en 2010.

# Número de tóners y cartuchos consumidos, 2010



Del total de 19 tóners para impresora, 13 de ellos fueron comprados a una empresa que comercializa tóners elaborados con material reciclado, disminuyendo así el material utilizado en este producto. Estos representan el 68,4% del total de utilizado. Además, durante el 2010 Gestión Social comenzó a utilizar el servicio de recarga de tintas, para disminuir el consumo. Esta práctica redundó en el ahorro de siete tóners durante el año. Estas iniciativas contribuyen a disminuir los impactos del aumento en el uso de tinta producido en 2010.



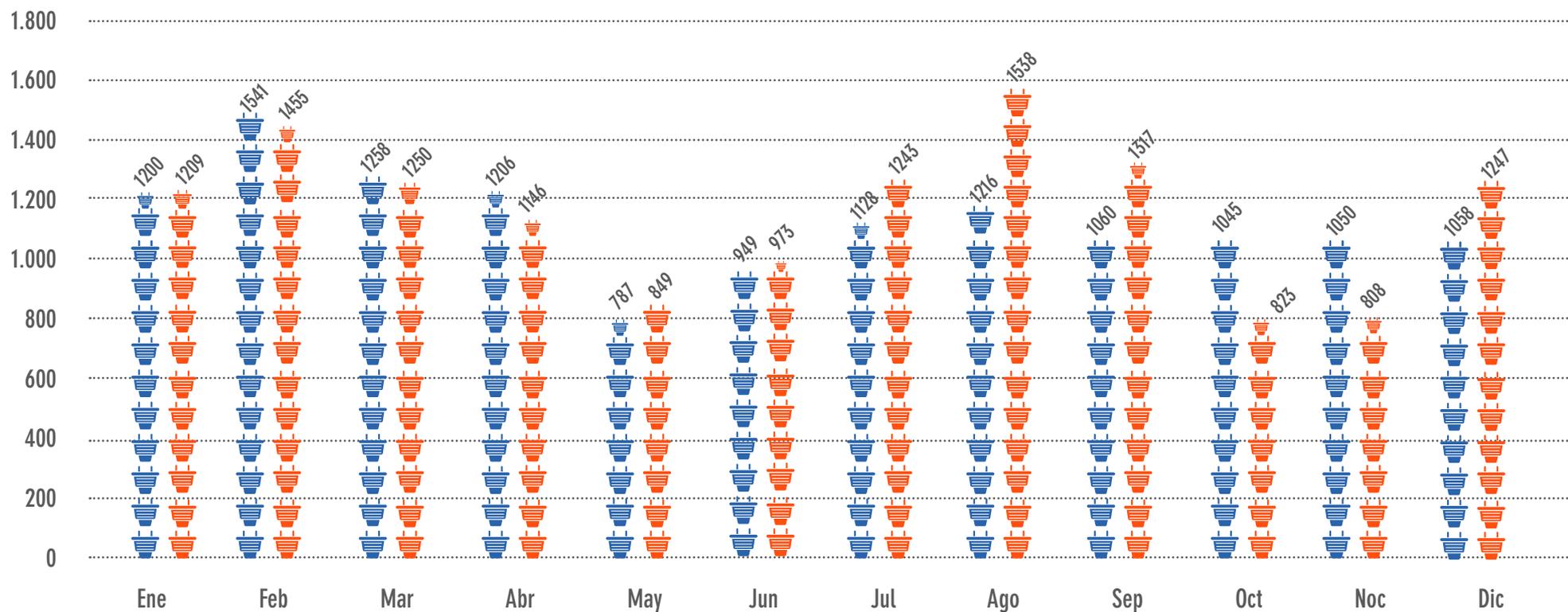
## Consumo y Eficiencia Energética (EN4) (EN5) (EN6) (EN7) (EN26)

El uso de computadores, aire acondicionado, calefacción e iluminación son las fuentes más significativas de consumo energético. A continuación se muestra el detalle de consumo energético mensual de Gestión Social durante 2010:

### Consumo energético mensual (KwH)



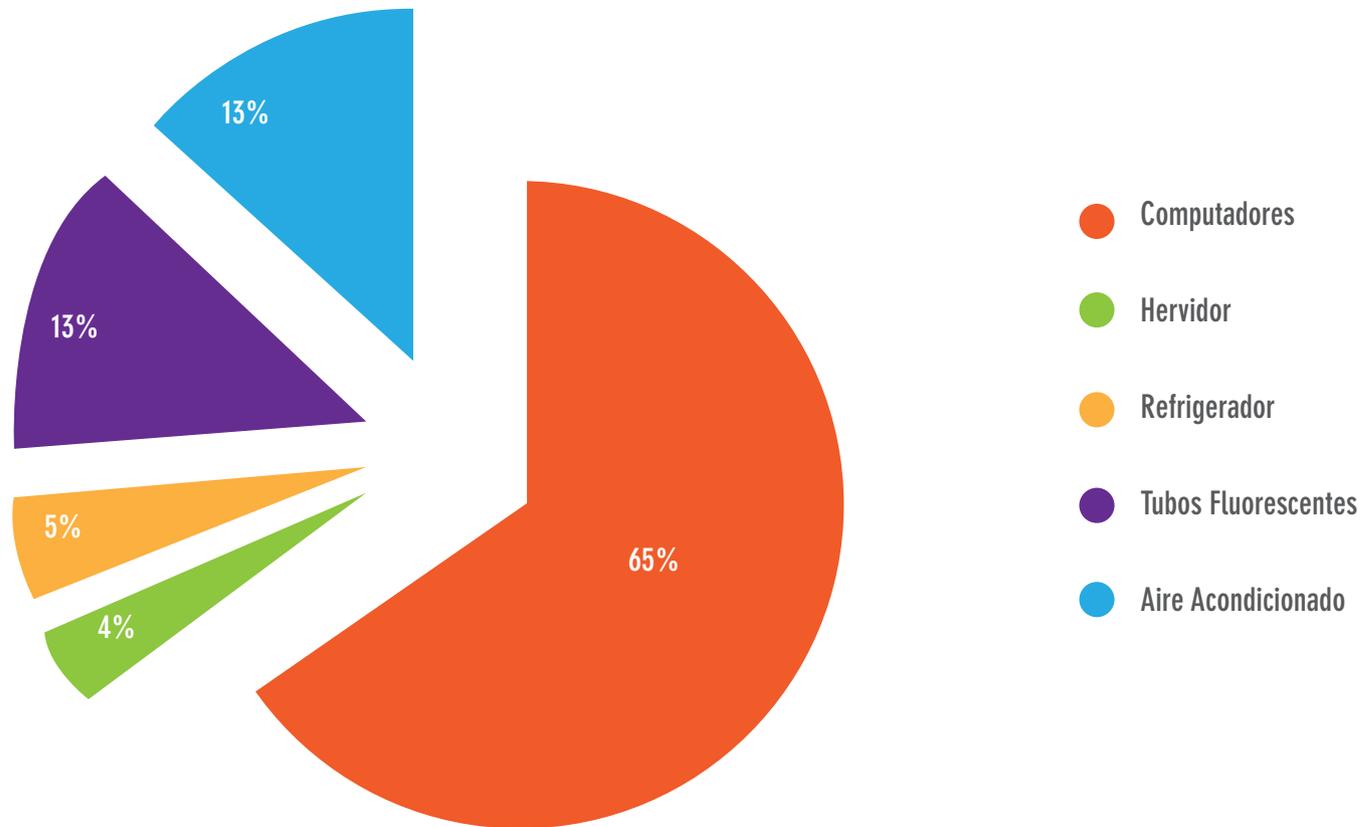
La recolección de la información se basó en registros existentes en el informe de gastos comunes del edificio.



A continuación se muestra la distribución del consumo energético en Gestión Social

## Distribución del Consumo Energético, 2010

La distribución se obtuvo buscando el consumo energético de los principales componentes que se utilizan en Gestión Social



En 2009, casi la mitad del consumo energético era utilizada por el aire acondicionado y cerca de un tercio en tubos fluorescentes de iluminación. De ahí que las medidas de eficiencia energética para reducir el consumo durante 2010 se hayan enfocado en dos iniciativas principales:



- > Estandarización de la temperatura con el fin de reducir el consumo de aire acondicionado.
- > Reducción del número de tubos fluorescentes en las luminarias.

Gracias a estas medidas, hoy la principal fuente de consumo de energía en Gestión Social son sus computadores, cuyo uso aumentó por el crecimiento de la dotación de su personal, dado que cada uno de los colaboradores de Gestión Social necesita un notebook para realizar sus labores.

---

Gracias a estas medidas de eficiencia energética desarrolladas durante 2010, el consumo energético total del año aumentó en un **2,7%**, cantidad **marginal comparada con el crecimiento** de la consultora.

---





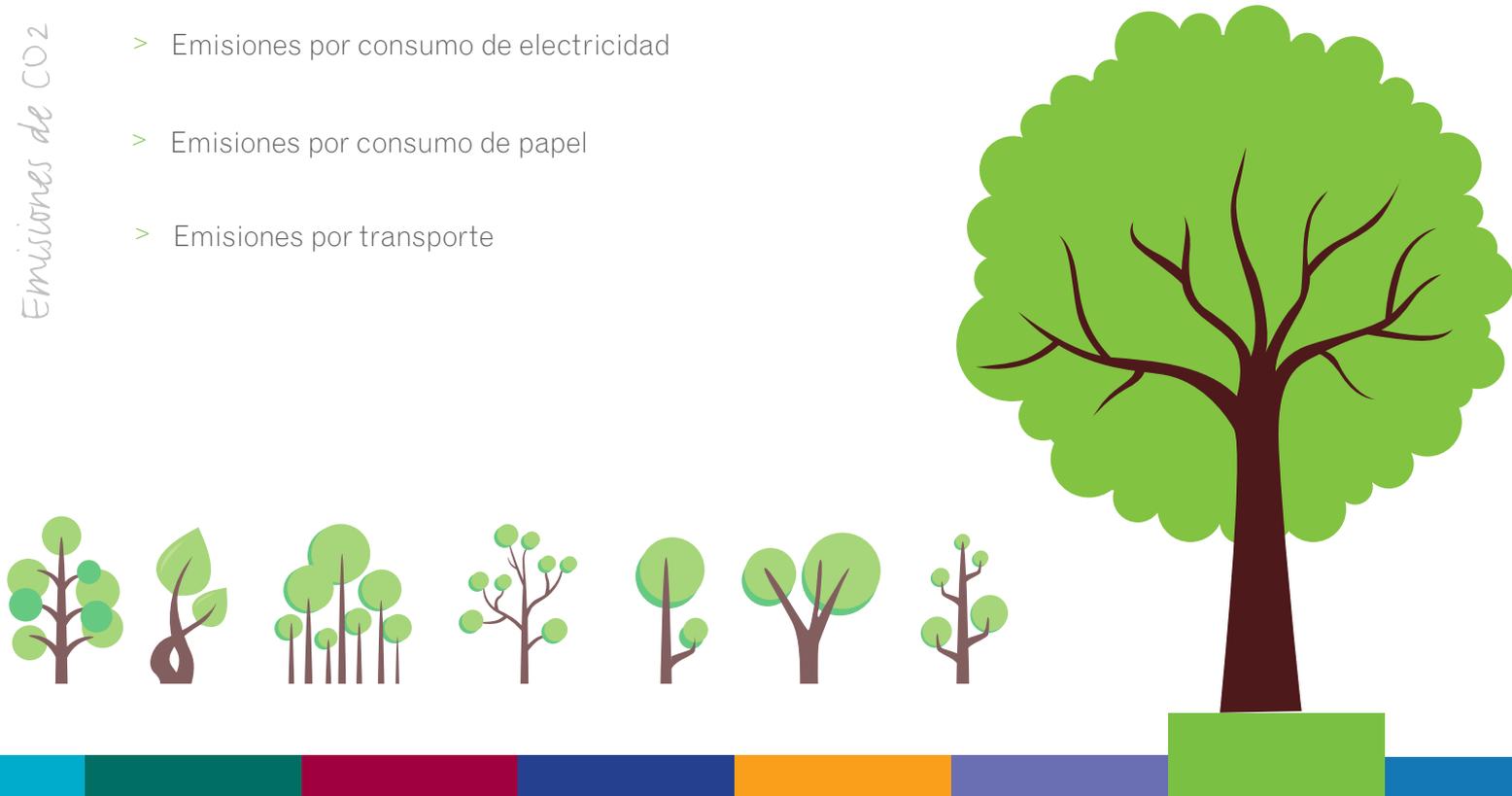
## Contribución a gestión del cambio climático (EC2)

Gestión Social está constantemente preocupada por el cambio climático desde el punto de vista de sus impactos y la forma como las empresas que son sus clientes pueden trabajar para mitigarlo. El rubro de la empresa es consultoría en responsabilidad social, a Gestión Social le interesa ser un ejemplo de empresa social y ambientalmente responsable frente a sus distintos grupos de interés, entre ellos sus clientes. Es por eso que la promoción de prácticas responsables frente al cambio climático es fundamental para la consultora.

La cuantificación de las emisiones de CO2 de Gestión Social se ha realizado en tres categorías:

Emisiones de CO2

- > Emisiones por consumo de electricidad
- > Emisiones por consumo de papel
- > Emisiones por transporte



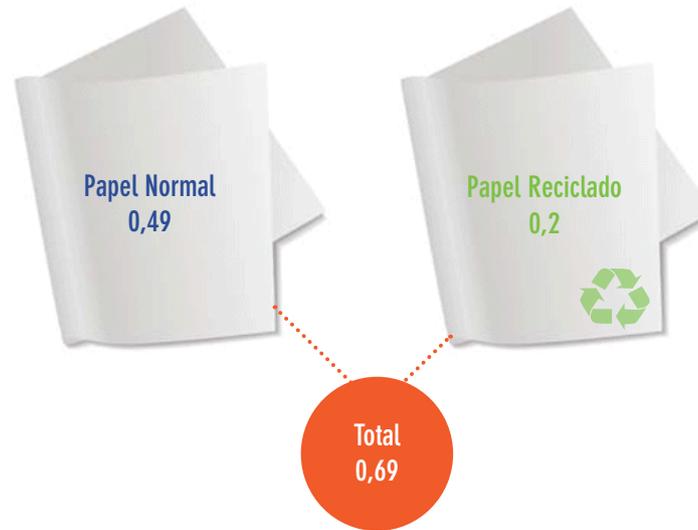
# Emisiones por Consumo de Electricidad (Ton CO2e) (EN16) (EN17)

Estas emisiones se tomaron en base a los datos recopilados en cuentas de electricidad y la distribución de cada componente utilizado en Gestión Social.



A pesar del crecimiento de Gestión Social, se mantuvieron las emisiones de CO2. Esto principalmente por la eficiencia energética aplicada al consumo de electricidad por iluminación y climatización.

# Emisiones por Consumo de Papel (Ton CO2e), 2010



El año 2010 es la primera vez que en Gestión Social se pueden medir las emisiones a raíz del consumo de papel, por eso no se puede ver su evolución, práctica que se espera mantener en próximos reportes.

# Emisiones por Transporte (Ton CO2e)

Estas emisiones se determinaron en base a encuestas realizadas a los colaboradores de Gestión Social. Se les consultó lugar de residencia, movilización, y cantidad y destino de viajes en transporte aéreo efectuados durante el año 2010.

	 Transporte Terrestre	 Transporte Aéreo	Total
2009	7,82	5,6	13,51
2010	7,9	18,57	26,47

Las emisiones de CO2 generadas a partir del transporte aumentaron en al doble aproximadamente. Esto se debió principalmente al aumento de viajes en avión, producto de las consultorías a empresas fuera de Santiago.



## Iniciativas medioambientales 2010 (EN18) (EN22) (EN26)

El año 2010 se realizaron diferentes actividades que permiten disminuir los impactos de las actividades de Gestión Social, así como traspasar la conciencia ambiental a sus trabajadores. Estas actividades fueron:

*Actividades de Gestión Social*



Contratación taxis que compensan su huella de carbono: se contrataron servicios de radio-taxi que son Carbono neutral, de manera de reducir las emisiones indirectas de GEI producto del transporte por parte de terceros.



Reducción de tubos fluorescentes: para poder ahorrar energía se redujo el número de tubos fluorescentes en las luminarias, de manera de disminuir las emisiones indirectas de GEI producto del consumo de electricidad.



Incentivo de prácticas de ahorro energético entre colaboradores: se incentivaron diferentes prácticas orientadas a la eficiencia energética, tales como: dejar apagados los monitores cuando no los estén usando, apagar las luces, dejar apagadas las impresoras, prender el aire acondicionado a una temperatura adecuada y sólo cuando fuera necesario, y dejar apagados los aparatos electrónicos de la cocina. Estas prácticas fueron incentivadas de manera de reducir las emisiones indirectas de GEI productos del consumo indirecto de energía.

## Nuestro Reciclaje

Para Gestión Social es fundamental el **reciclaje**, por ello, durante 2010 se implementó el reciclaje de papel, plásticos, latas de aluminio, envases de tetrapack, vidrio y pilas. Esto, con el fin de **reducir** las emisiones indirectas de GEI producto de los residuos generados por la organización.





**ANEXOS**





## 6. Tabla de contenidos GRI

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
<b>PERFIL</b>					
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo	6.2	8-11
	1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	–	6.2	8-11
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	2.1	Nombre de la organización.	–		14
	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	–	6.2	17-23
	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	–		16
	2.4	Localización de la sede principal de la organización.	–		14

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	–		14
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	–		30
	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	–		14
	2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.</li> </ul>	–		38, 45
	2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	–		16
	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	–		Gestión Social no recibió permisos ni reconocimientos durante 20120.
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	–		4
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	–		4
	3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	–		4
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	–		4

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	–		5-6
	3.6	Cobertura de la memoria.	–		4
	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	–		4
	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	–		Gestión Social no tiene negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades, por lo tanto no se ha afectado la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.
	3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	–		4
	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	–		No han ocurrido reexpresiones de información en el Reporte de Sostenibilidad 2010 de Gestión Social.
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	–		No hubo cambios significativos de la cobertura del Reporte de Sostenibilidad de Gestión Social en 2010 respecto del año anterior.
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	–		82-97

Aspecto según GRI

Código GRI

Nombre Indicador

Principios Pacto Mundial ISO 26.000

Página

**VERIFICACIÓN**

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	-	7.5.3	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.
------	--	---	-------	--

**GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	1 - 10	6.2	31-32
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	1 - 10	6.2	31-32
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	1 - 10	6.2	31-32
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	1 - 10	6.2	35
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	1 - 10	6.2	31-32
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	1 - 10	6.2	33
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	1 - 10	6.2	31-32
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	1 - 10	6.2	15
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento	1 - 10	6.2	31-32

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	1 - 10	6.2	No existen tales procesos en Gestión Social.
	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución.	1 - 10	6.2	68
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	1 - 10	6.2	25
	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	1 - 10	6.2	25
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés	6.2	26-27
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés	6.2	26-27
	4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés	6.2	26-27
	4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés	6.2	26-27

**DIMENSIÓN ECONÓMICA**

ENFOQUE ESTRATÉGICO	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
DESEMPEÑO ECONÓMICO	DMA	Enfoque de Gestión Económico	-	6.2 6.8	38
	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	-	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	38
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7	6.5.5	76
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-	Gestión Social cumple con la legislación respecto de las cotizaciones de sus trabajadores para su jubilación. No entrega otros beneficios adicionales en esta materia.
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	41
	EC5*	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	1	6.4.4 6.8	41
	EC6*	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	No existe ninguna política respecto a la contratación de proveedores locales. Sin embargo, por ubicación geográfica, todos los proveedores de Gestión Social son de la Región Metropolitana.
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	6.8 6.8.5 6.8.7	Gestión Social sólo tiene operaciones en Santiago y todos sus trabajadores residen en la Región Metropolitana. Algunos colaboradores provienen desde otras regiones de país, o incluso de otras nacionalidades, sin embargo, todos residen en la Región Metropolitana.

Aspecto según GRI **Código GRI**

**Nombre Indicador**

**Principios Pacto Mundial ISO 26.000**

**Página**

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	-	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	38-40
	EC9*	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	No se tiene registro del impacto económico indirecto significativo.

**DIMENSIÓN AMBIENTAL**

ENFOQUE ESTRATÉGICO	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
ENFOQUE ESTRATÉGICO	DMA	Enfoque de Gestión Ambiental.	-	6.2 6.5	68
MATERIALES	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	6.5 6.5.4	70
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8,9	6.5 6.5.4	70
ENERGÍA	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	6.5 6.5.4	No aplica. Gestión Social no consume fuentes de energía primarias-
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	6.5 6.5.4	73
	EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8,9	6.5 6.5.4	73-75
	EN6*	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8,9	6.5 6.5.4	73-75
	EN7*	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8,9	6.5 6.5.4	73-75
AGUA	EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	6.5 6.5.4	Para el Reporte de Sostenibilidad 2010 de Gestión Social no se pudo obtener la captación total de agua. Se compromete a obtener este dato para el año siguiente.
	EN9*	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	6.5 6.5.4	Gestión Social adquiere el agua utilizada en sus operaciones desde la empresa sanitaria de la Región Metropolitana.
	EN10*	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8,9	6.5 6.5.4	Gestión Social no recicla ni reutiliza agua.

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
BIODIVERSIDAD	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8	6.5 6.5.6	No aplica. Gestión Social se encuentra en área urbana.
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8	6.5 6.5.6	No aplica. Gestión Social no opera en áreas protegidas.
	EN13*	Hábitats protegidos o restaurados.	8	6.5 6.5.6	No aplica. Gestión Social no opera en áreas protegidas o restauradas.
	EN14*	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	6.5 6.5.6	No existen estrategias ni acciones de este tipo en Gestión Social.
	EN15*	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	8	6.5 6.5.6	No aplica. Las actividades llevadas a cabo por Gestión Social no se llevan a cabo en hábitat protegidos.
EMISIONES, VERTIDOS Y REIDUOS	EN16*	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	6.5 6.5.6	77-72
	EN17*	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	6.5 6.5.6	77-72
	EN18*	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8	6.5 6.5.6	79
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	6.5 6.5.3	No aplica. Las actividades de Gestión Social no emiten este tipo de sustancias.

Aspecto según GRI Código GRI

Nombre Indicador

Principios Pacto Mundial ISO 26.000

Página

	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	6.5 6.5.3	No aplica. Gestión Social no emite este tipo de sustancias.
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	6.5 6.5.3	La disposición de las aguas residuales de Gestión Social se disponen mediante la empresa sanitaria.
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	6.5 6.5.3	No aplica. El consumo de agua es a nivel de oficina y es el servicio de aguas a nivel domiciliario el que se encarga de esta acción.
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	6.5 6.5.3	No aplica. Las actividades de Gestión Social no implican riesgos de derrames.
	EN24*	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8	6.5 6.5.3	No aplica. Las actividades de Gestión Social no implican desechos transportados.
	EN25*	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	8	6.5 6.5.4 6.5.6	No aplica. El consumo de agua es a nivel de oficina y es el servicio de aguas a nivel domiciliario el que se encarga de esta acción.
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7,8,9	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	73-75, 79
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8,9	6.5 6.5.4 6.7.5	No aplica. Gestión Social no comercializa productos, por lo que no utiliza embalajes de ningún tipo.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	6.5	Gestión Social no transgrede normas ambientales y no recibió ninguna multa durante el período.
TRANSPORTE	EN29*	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8	6.5 6.5.4 6.6.6	Gestión Social no transporta productos ni otros bienes y materiales.
GENERAL	EN30*	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	6.5	Gestión Social no llevó a cabo inversiones ambientales en el período en cuestión.

**DIMENSIÓN SOCIAL**

**PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**

ENFOQUE ESTRATÉGICO	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
ENFOQUE ESTRATÉGICO	DMA	Enfoque de Gestión Prácticas Laborales y Ética del Trabajo.	-	6.2 6.3.10 6.4	44
	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	-	6.4 6.4.3	45-48
EMPLEO	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	6.4 6.4.3	49
	LA3*	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	6	6.4 6.4.3 6.4.4	51-55
	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1,3	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.5.4	50
RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES	LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	Gestión Social no tiene períodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos establecidos. Sin embargo, existe una continua comunicación entre el Directorio, los directores de área y los colaboradores, donde se comunican todas las decisiones importantes.
	LA6*	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	6.4 6.4.6	54
SALUD Y SEGURIDAD	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	1	6.4 6.4.6	54

DIMENSIÓN SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	1	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	54
	LA9*	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	6.4 6.4.6	Gestión Social no tiene sindicatos, y por lo tanto, no tiene acuerdos formales que incluyan asuntos de salud y seguridad.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	-	6.4 6.4.7	57-58
	LA11*	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	-	6.4 6.4.7 6.8.5	57-58
	LA12*	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	-	6.4 6.4.7	55-56
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1,6	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	47-48
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	1,6	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	47-48

**DERECHOS HUMANOS**

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
<b>ENFOQUE ESTRATÉGICO</b>	DMA	Enfoque de Gestión Derechos Humanos.	1, 2, 3, 4, 5, 6	6.2 6.3	44
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	No existen acuerdos de inversión significativos en este ámbito.
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1, 2, 3, 4, 5, 6	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No aplica. Gestión Social no tiene distribuidoras ni contratistas.
	HR3*	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	1, 2, 3, 4, 5, 6	6.3 6.3.5	No se ha capacitado respecto a políticas sobre Derechos Humanos.
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1, 2 y 6	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	En Gestión Social no se han registrado incidentes de discriminación durante 2010.
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1, 2 y 3	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	50
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2 y 5	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Ninguna de las actividades llevadas a cabo por Gestión Social conllevan riesgos de explotación infantil.

Aspecto según GRI Código GRI

Nombre Indicador

Principios Pacto Mundial ISO 26.000

Página

<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2 y 5	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Ninguna de las actividades llevadas a cabo por Gestión Social conllevan riesgos de explotación infantil.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2 y 4	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Ninguna de las actividades llevadas a cabo por Gestión Social conllevan riesgos de trabajo forzado.
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>	HR8*	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1 y 2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No aplica. En Gestión Social no trabaja personal de seguridad capacitado.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>	HR9*	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1 y 2	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	Las actividades llevadas a cabo por Gestión Social no conllevan violaciones a los derechos indígenas.

**SOCIEDAD**

<b>ENFOQUE ESTRATÉGICO</b>	DMA	Enfoque de Gestión de Sociedad.		6.2 6.6 6.8	60-61
<b>COMUNIDAD</b>	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	1	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	61-64
<b>CORRUPCIÓN</b>	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	6.6 6.6.3	Ninguna actividad ni unidad de negocios ha sido analizada respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	6.6 6.6.3	No se ha capacitado en políticas respecto a anti-corrupción.
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	6.6 6.6.3	No se registraron incidentes en materia de corrupción.

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
POLÍTICA PÚBLICA	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	6.6 6.6.3	Gestión Social no participó en ninguna actividad relacionada, ni tuvo una posición explícita sobre políticas públicas.
	SO6*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	6.6 6.6.3	No se registraron aportes a partidos políticos o instituciones relacionadas.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	SO7*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	–	6.6 6.6.5 6.6.7	No se realizaron prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia durante 2010.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	–	6.6 6.6.7 6.8.7	Gestión Social no ha sido sancionada debido a incumplimientos de leyes y/o regulaciones.

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ENFOQUE ESTRATÉGICO	DMA	Enfoque de Gestión Responsabilidad sobre Productos.		6.2 6.6 6.7	17
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	1	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	No aplica. Gestión Social no genera productos; y los servicios presentados no tienen riesgo potencial a la salud y seguridad de nuestras contrapartes ni asociados.
	PR2*	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	1	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	No aplica. Los servicios prestados por Gestión Social no generan un riesgo potencial a la salud y seguridad de nuestras contrapartes.

Aspecto según GRI	Código GRI	Nombre Indicador	Principios Pacto Mundial	ISO 26.000	Página
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	8	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	No aplica. Los servicios prestados por Gestión Social no están sujetos a procedimientos normados, ni tampoco precisan de información adicional sobre sus posibles impactos.
	PR4*	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	8	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	No aplica. La actividad de Gestión Social no genera productos y los servicios prestados no van rotulados.
	PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	No existe una política explícita ni prácticas establecidas relacionadas con la satisfacción del cliente.
COMUNICACIONES Y MARKETING	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	No aplica. Gestión Social no realiza comunicación de marketing.
	PR7*	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	6.7 6.7.7	No se han registrado incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con comunicación de comercialización.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	6.7 6.7.7	No se han registrado reclamos respecto a la privacidad.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	-	6.7 6.7.6	No hubo multas en el período 2010 relacionadas con el suministro y uso de productos y servicios de la organización.

