

**Comunicación de Progreso para
Pacto Global**

y

Reporte de Sostenibilidad 2009



Tabla de Contenidos:

0. ALACANCE DEL REPORTE	3
Definición de la materialidad	3
1. CARTA DEL GERENTE GENERAL	6
2. PERFIL DE LA EMPRESA	8
¿Quiénes somos?	8
Objetivos estratégicos y acciones 2009	10
Metas para el año 2010	11
Estructura organizativa de Gestión Social	14
Alianzas	17
Gobierno Corporativo	19
Hitos 2009	20
¿Qué Hacemos?	20
Nuestros Clientes	23
Relación con nuestros grupos de interés	24
3. VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO	27
Datos claves del desempeño financiero	28
Valor generado para los colaboradores	28
4. DESEMPEÑO SOCIAL	30
Nuestra Gente	30
Remuneraciones, obligaciones y beneficios	31
Salud y Seguridad	32
Beneficios	33
Evaluación de desempeño	34
Políticas creadas el 2009	35
Formación y capacitación	36
5. GESTIÓN AMBIENTAL	38
Enfoque de gestión	38
Uso de Materiales	38
Uso de Energía	39
Consumo de Agua	41
Huella de carbono: emisiones de CO2	41
Tratamiento de Residuos	42

0. ALCANCE DEL REPORTE (3.1) (3.2) (3.3) (3.4) (3.6) (3.7) (3.9)

El reporte de sostenibilidad que se presenta a continuación, es el primero realizado por Gestión Social S.A. y tiene como objetivo dar conocer el desempeño de la organización a nivel económico, social y ambiental, por lo que constituye un diagnóstico de la situación actual y dando cuenta de su gran crecimiento durante sus cinco años de existencia. Por lo mismo, y dado el estado de madurez alcanzado por la organización, Gestión Social se compromete a la elaboración anual del reporte, con la finalidad de rendir cuenta a sus stakeholders junto con dimensionar el impacto de sus actividades.

El presente informe fue desarrollado siguiendo las pautas de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), y responde también a la Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para el Pacto Global, al que Gestión Social adhiere desde 2007. La información que se proporciona corresponde al periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre del año 2009 (año calendario) y no tienen limitaciones de alcance ni de cobertura y abordando todas las actividades de la empresa. Sin embargo, la organización está consciente de que para poder responder plenamente a los principios del GRI debe avanzar en el desafío de dar cuenta con mayor profundidad del impacto que tienen las consultorías que desarrolla.

El documento y los datos que éste contiene, se encuentra validada por la Gerencia y las distintas áreas de trabajo de la organización de manera de asegurar la consistencia de los resultados presentados. La medición de datos se realizó bajo métodos de medición estándar alineados con modelos de medición internacionales, utilizando además protocolos técnicos de indicadores GRI para realizar los cálculos de los indicadores.

El Reporte de Sostenibilidad de Gestión Social se encuentra sólo disponible en formato digital en su sitio web corporativo www.gestionsocial.cl

Ante cualquier duda o consulta sobre este reporte, contactar a:

Diana Huerta Fernández,

Teléfono 56 (2) 2366970; Mail: dhuerta@gestionsocial.cl.

Definición de la materialidad (3.5)

Para asegurar que los contenidos de este reporte respondan a los intereses de los grupos de interés de la consultora y a los desafíos y oportunidades que enfrenta, y de esta manera dar a conocer su desempeño de la manera más completa posible, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Durante 2009, Gestión Social llevó a cabo su primer Mapeo de Stakeholders, realizado con el objetivo de determinar la percepción de estos sobre la consultora y el tipo de relación que mantienen con ella. Este mapeo se desarrolló mediante cuatro pasos: identificación, categorización, priorización y de definición de temas críticos. En el proceso participaron todos los

colaboradores de Gestión Social y se entrevistaron a un total de 22 representantes de grupos de interés. Los resultados permitieron establecer cuáles son los ámbitos del desempeño de la empresa relevantes para ellos y, por lo tanto, los aspectos a reportar en este documento (ver sección *Relación con nuestros grupos de interés* para mayor información).

- En segundo lugar, se efectuaron entrevistas en profundidad a colaboradores de Gestión Social. El siguiente cuadro especifica el nombre, cargo y área en que se desempeñan cada uno de los entrevistados.

Nombre	Cargo	Área interna de Gestión Social
Javier Zulueta	Gerente General	
Diana Huerta	Consultora	Comité de Comunicaciones
Javiera Palma	Coordinadora	Comité de Personas
Javiera Saint Marie	Analista	Comité de Personas
Matías Canelo	Analista	Comité de Comunidad
Patricio Rojas	Analista	Comité de Medioambiente
Claudia González	Coordinadora de Administración y Finanzas	Comité de Ética

- Por último, se realizó un benchmark de reportes de sostenibilidad de organizaciones similares, en cuanto al tipo de servicios y rubro, los cuales fueron extraídos del sitio del Global Reporting Initiative.

De acuerdo a estas tres acciones se seleccionaron los aspectos materiales a incluir en el informe, y por tanto los indicadores a reportar¹. En la siguiente tabla se presenta el número de indicadores por aspecto que fueron seleccionados:

¹ Los indicadores que no se reportaron fueron sólo los que no aplican a la organización.

Dimensión	Aspectos	Número de Indicadores
Económica	Desempeño económico; Presencia en el mercado; Impactos económicos indirectos	8
Ambiental	Materiales; Energía; Agua; Biodiversidad; Emisiones, vertidos y residuos; Productos y servicios; Cumplimiento normativo; Transporte; General	16
Social	Empleo; Relaciones empresa/trabajadores; Salud y seguridad en el trabajo; Formación y educación; Diversidad e igualdad de oportunidades; Prácticas de inversión y abastecimiento; No discriminación; Libertad de asociación y convenios colectivos; Explotación infantil; Trabajos forzados; Derechos de los indígenas; Corrupción; Política pública; Comportamiento de competencia desleal; Cumplimiento normativo; Salud y seguridad del cliente; Etiquetado de productos y servicios; Comunicaciones de marketing; Privacidad del cliente; Cumplimiento normativo;	32
TOTAL		56

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL (1.1) (1.2)

Cuando hace cinco años nos iniciamos en el camino de ayudar a las empresas a introducir profesionalmente la Responsabilidad Social en su gestión cotidiana, lo hicimos con la profunda convicción de que lo que emprendíamos contribuiría a la construcción de una sociedad mejor, más humana, próspera y equitativa.

Si bien al principio no fue fácil, pues la mayoría de las personas no creía en las reales potencialidades de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ahora estamos seguros de que no nos equivocamos. Hoy podemos afirmar que la RSE ya es parte sustancial de la administración organizacional, que también es cada vez más una exigencia ciudadana, y que nuestra labor ha aportado a la consecución de ese logro.

Ya no hay lugar para la incredulidad, ni se puede seguir hablando que la preocupación por la sostenibilidad es una moda. La RSE es, sin duda, el nuevo paradigma de los negocios. Qué más prueba de ello el que incluso en tiempos de crisis la inversión en este ámbito aumentara a nivel global, y que Gestión Social durante el año 2009 incrementara sus ventas en un 23% respecto a 2008.

Como consultora, hemos definido a la RSE como una estrategia de negocios que contribuye al desarrollo sostenible de la empresa y de su entorno, y que por lo tanto, orienta la toma de decisiones de todas las áreas de la compañía, supone un comportamiento ético al interior de ésta e involucra un compromiso con sus grupos de interés para la creación de valor común. Es esta la visión que trasparamos a nuestros clientes en cada uno de las asesorías en las que realizamos y es lo que se traduce del trabajo que realizamos.

Es por ello que a mediano plazo esperamos seguir aumentando nuestra cartera de clientes como lo hemos hecho hasta ahora (durante los 3 primeros años tuvimos un total de 15 clientes, mientras que en 2008 y 2009, 22 anualmente) y la oferta de servicios que entregamos, para continuar atendiendo a las necesidades empresariales y multiplicando nuestro impacto positivo de cara a la sociedad en su conjunto.

En este sentido, 2010 será un año lleno de cambios. Nuestros servicios requieren de una mayor especialización; que abordemos ámbitos que hasta ahora no habíamos tocado, pero que los tiempos actuales elevan como imperativos; y por último que seamos capaces de alcanzar una mayor cobertura geográfica a nivel nacional y abrir las puertas para un futuro crecimiento internacional.

A partir de 2010 una nueva estructura organizativa y nuevos servicios se comenzarán a ofrecer a nuestros clientes, lo que redundará también en una manera diferente de alcanzar y gestionar su satisfacción, uno de nuestros focos estratégicos. Es así, por ejemplo, que las relaciones con la comunidad, estratégicas y de largo plazo, han pasado a formar parte integral de nuestros servicios, constituyendo una oportunidad tanto para nosotros como para las empresas, y por supuesto, para las comunidades. Otro ejemplo, de estos cambios, es la apertura de una filial en el sur del país, proyectada para principios del año del bicentenario.

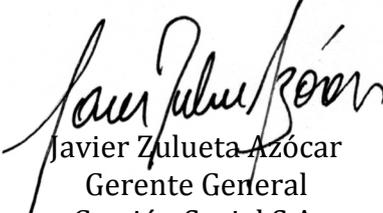
Sin embargo, y consecuente con lo que promovemos, nuestra preocupación no pasa tan solo por el **qué** de lo que hacemos, sino también por el **cómo** lo hacemos. Es por

ello que nuestra organización se caracteriza por la preocupación por sus colaboradores y buscamos tener el mejor lugar para trabajar, meta que cada uno de los que formamos parte de Gestión Social nos esmeramos por alcanzar y cuyos esfuerzos son liderados por nuestros comités de Capital Humano y de Calidad de Vida Laboral, que se preocupan del desarrollo de carrera, la gestión de talentos y de la calidad de nuestro ambiente de trabajo. Si bien en 2009 tuvimos una alta rotación, la cual ha disminuido considerablemente en nuestra proyección para el año 2010, el profesionalismo, la empatía y pasión por lo que hacemos se traspassa a nuestros grupos de interés y constituye uno de nuestros principales atributos.

En este mismo sentido, además, la dimensión ética ocupa un lugar fundamental. Durante 2009 creamos nuestro propio código de ética, el que comenzará a regir a partir de 2010 y mediante el cual esperamos autorregular los principales riesgos derivados de la naturaleza de nuestras actividades.

En los ámbitos ambientales y sociales, esperamos aumentar la sistematicidad de nuestras acciones en torno al reciclaje y la eficiencia energética; así como profundizar en la labor pro-bono que realizamos con fundaciones y ONGs que requieren de nuestra expertise y a las que estamos dispuestos a ayudar.

La realización del primer Reporte de Sostenibilidad de Gestión Social implicó un doble desafío para la organización. En primer lugar el levantar la información requerida por cada uno de los indicadores GRI de acuerdo a los protocolos de esta entidad. Y en segundo lugar, el asumirlos como parte de nuestra gestión cotidiana y de esta manera poder mostrar mejoras efectivas en los años venideros. Sin embargo, asumimos estos desafíos porque estamos seguros de que este ejercicio redundará en mejoras en nuestro desempeño interno y de cara a todos nuestros grupos de interés.



Javier Zulueta Azócar
Gerente General
Gestión Social S.A.

2. PERFIL DE LA EMPRESA

¿Quiénes somos? (2.4) (2.5) (2.6) (2.7) (4.8)

Gestión Social nace a fines del año 2004 como respuesta a la emergencia del tema a nivel internacional, así como la necesidad de sus clientes de forjar estrategias y políticas de RSE. La organización se gesta como una iniciativa conjunta entre la consultora de comunicaciones estratégicas Tironi|Asociados, Juan Pedro Pinochet, gerente general de Un Techo para Chile y Javier Zulueta, quien estaría a cargo de dar vida a esta empresa y a este sueño.

Es así como surge el proyecto de la creación de Gestión Social, una consultora dedicada exclusivamente a la Responsabilidad Social Empresarial y que se funda con objeto de promover la sostenibilidad de las empresas, considerando sus aspectos económicos, sociales y ambientales.

Desde su nacimiento Gestión Social marcó un hito: fue la primera consultora especializada en RSE del país. Hoy, transcurridos cinco años desde su concepción, se ha convertido en una de las más importantes consultoras del rubro en cuanto a número y magnitud de sus clientes, y a la cantidad de proyectos desarrollados.

Gestión Social se distingue por poseer una poderosa visión estratégica de la RSE, sólida en investigación, un fuerte compromiso con los clientes y una decidida orientación hacia los resultados, que se refleja en el diseño, la gestión y la evaluación de sistemas y programas de RSE para grandes y medianas empresas, así como para ONGs y organizaciones públicas.

Su razón social es GESTIÓN SOCIAL S.A y la sede única de la organización se ubica en Padre Mariano 10, Providencia, Santiago de Chile, pero opera con una cartera de clientes en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Santiago, Concepción, Temuco, Coyhaique y Punta Arenas. A mediano plazo se proyecta una 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.

Visi3n

- Ser la mejor Consultora de RSE en Latinoam3rica en agregar valor a las empresas y aportar a las sociedades en que se insertan.

Misi3n

- Diseñamos, gestionamos y evaluamos estrategias y programas de RSE, para así integrar los imperativos econ3micos, sociales y ambientales de la empresa.

Valores Corporativos

- **Excelencia:** Somos responsables en el cumplimiento de los compromisos y plazos de consultorías. Prestamos servicios de excelencia con una orientaci3n clara hacia la satisfacci3n del cliente, enfocados en el logro de s3lidos resultados financieros y sociales.
- **Innovaci3n:** Promovemos la investigaci3n y desarrollo permanente de enfoques, estrategias y servicios novedosos para prestar consultorías de punta a nuestros clientes. Somos proactivos en la b3squeda de soluciones efectivas a los problemas y oportunidades en RSE.
- **Consecuencia:** Somos 3ticos y transparentes en el desarrollo de nuestras actividades. Buscamos el bienestar, la inclusi3n y el desarrollo sostenible del entorno social con el que trabajamos. Somos consecuentes en la pr3ctica con los valores promovemos en nuestros servicios.
- **Pasi3n:** 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.

Objetivos estratégicos y acciones 2009

Gran parte de los objetivos y medidas planteadas para el año en evaluación fueron propuestos para desarrollarse en más de un año, por lo que el desarrollo de algunos ámbitos seguirá su proceso durante el año 2010.

A continuación se presenta las principales acciones implementadas para el cumplimiento de objetivos 2009:

Perspectiva Balanced Scorecard	Objetivo	Medidas	Resultados
Financiera	Aumento de la creación de valor generada y distribuida	<p>Plan expansivo de ventas.</p> <p>Desarrollo de nuevos productos y mejora continua.</p> <p>Creación de 6 nuevos beneficios para los trabajadores.</p> <p>Desarrollo de asesorías pro-bono.</p> <p>Contratación de coordinador de administración y finanzas.</p>	<p>Las ventas aumentaron en un 23%.</p> <p>El número de trabajadores aumentaron en 22.2%.</p> <p>Los costos de plantilla aumentaron en 39.3% (incluyendo beneficios y remuneraciones)</p> <p>Por primera vez se realizaron 2 consultorías pro-bono.</p>
Clientes	Satisfacción y fidelización de clientes	<p>Análisis mensual del desarrollo de las consultorías, las posibilidades de mejora y las necesidades del cliente.</p> <p>Cambio a asesoría por productos en los clientes con contrato anual.</p>	<p>Todos los contratos anuales de Estrategia y Gestión de 2009 fueron renovados para 2010.</p>
Procesos	Innovar en productos	Creación del área de Relaciones con la Comunidad	El área de Relaciones con la Comunidad partió sus funciones en el mes de Junio.
	Mejorar sistema de gestión de personas	Creación del Comité de Capital Humano	<p>Se profesionaliza el proceso de selección de personal.</p> <p>Se fijan parámetros para el desarrollo de carrera dentro de la organización.</p> <p>Se redacta e implementa la política coaching.</p> <p>Se redacta e implementa la política de reclutamiento y selección de personal.</p>

	Gestionar la comunicación estratégica	la	Creación del Comité de Comunicaciones	de	Se realiza el primer Mapeo de Stakeholders. Se realiza la planificación de las comunicaciones de gestión social para 2009-2010. Estudios de base para renovación de la imagen corporativa (estudio de mercado estudio de percepción interna, etc.) Licitación para la creación de un nuevo sitio web.
	Mejorar la administración	la	Se separa la contabilidad de la administración		Se contrata a un coordinador de administración y finanzas. Cambian las funciones del asistente de administración.
Insumos	Mejorar la gestión del conocimiento		Se cambió el formato de las capacitaciones semanales de manera de que todos capacitaran en sus temas de expertise a los demás miembros del equipo.		Todos los colaboradores de Gestión Social capacitaron a los demás por lo menos 1 vez en el año.
	Estabilidad organizacional		Se crearon rutas para el desarrollo de carrera.		Durante 2009 se produjeron 2 ascensos.
	Estabilidad en infraestructura y tecnología	en y	Contar con asesoría permanente y renovar el equipamiento tecnológico.		Contratación de experto informático. Compra de nuevo equipamiento tecnológico.
	Mantener buen clima laboral	buen	Potenciar el Comité de Personas y su labor.		Se crean beneficios de pausa de ejercicios; entrega de bono para vestuario y calzado para Asesor Administrativo; se gestionó el ingreso a Mutual de Seguridad; y a Caja de Compensación Los Andes; se recibe capacitación de INP y compra material ergonómico; y se implementa y lleva a cabo el Día de la Familia.

Metas para el año 2010

A continuación se detallan las metas específicas trazados para el año 2010 (dimensiones económica, social y ambiental):

Ámbito	Objetivo	Metas para el año 2010
Económico	Aumentar el valor económico distribuido a nuestros Stakeholders.	
	Aumentar gama de servicios prestados por	Desarrollo de productos prioritarios: Relaciones con

	Gestión Social.	la comunidad, Marketing social y Calidad de vida laboral.
		Estudio de nuevos productos (al menos 3)
	Aumentar la cobertura geográfica de servicios prestados por Gestión Social.	Abrir Gestión Social Sur
	Medir el impacto económico indirecto generado por los servicios prestados por la organización.	Diseñar e implementar encuestas y entrevistas a clientes para evaluar el impacto económico generado por los servicios prestados por la organización.
Social	Aumentar cartera de clientes de voluntariado corporativo (pro-bono).	Potenciar la selección de clientes pro-bono para trabajar un mínimo de 15 horas semanales (sumando a todos los colaboradores) en estos clientes.
	Mejorar y hacer más fluida la comunicación de Gestión Social con sus Stakeholders.	Implementar encuestas y entrevistas para conocer posición de Stakeholders ante la organización y tomar medidas para hacer más fluida la comunicación con Stakeholders.
	Mejorar la experiencia de clientes.	Retomar evaluación de satisfacción de clientes, encuesta anual.
		Llevar a cabo análisis previo y posterior a las consultorías. Implementar ficha de cierre a clientes.
	Monitoreo permanente del clima laboral	Medir el clima laboral. Aplicación de herramienta de medición y de mejoramiento continuo del clima laboral.
	Alargar la permanencia de los colaboradores en la organización.	Creación e implementación de plan de desarrollo de carrera para cada trabajador. Disminuir la tasa de rotación en 40%.
	Mejorar sistema de gestión de personas.	Aplicar headhunting para la selección de directores. Desarrollar y aplicar la

		gestión por competencias.
		Atracción de nuevos talentos y ser una organización muy atractiva para trabajar.
	Salud y bienestar de colaboradores.	Desarrollo de manual de salud, higiene y seguridad.
		Cambio de oficina con el fin de brindar un mejor lugar físico de trabajo a nuestros colaboradores.
	Mejorar la gestión del conocimiento interno.	Lograr la gestión efectiva del conocimiento colectivo.
		Sistematizar capacitaciones (competencias funcionales y conductuales).
		Diseñar e implementar sistema de gestión del código de ética.
Medioambiente	Emisiones de CO2.	Medir la huella de carbono.
		Llegar a ser una organización carbono neutrales.
	Desarrollar políticas respecto a las emisiones de CO2.	Redactar una estrategia de reducción y mitigación de CO2 producido.
	Gestionar programas para reducir emisiones de CO2.	2 programa implementados en 2010 Evaluar los resultados de programas y a partir de eso hacer mejoras
		Crear y gestionar programas compensatorios de emisiones.
	Medir el peso de materiales reciclados en la organización.	Reciclaje de plástico, papel y latas medido. Evaluar resultados y hacer mejoras.
	Desarrollar políticas respecto al reciclaje dentro de la organización	Política generada y socializada.

Estructura organizativa de Gestión Social (2.3)

Desde fines de 2009, Gestión Social se organiza a través de cinco áreas mediante las cuáles entrega sus distintas asesorías, de manera especializada y abordando las diversas necesidades de sus clientes. La siguiente gráfica muestra cada una de las cinco áreas con sus líderes y servicios específicos.



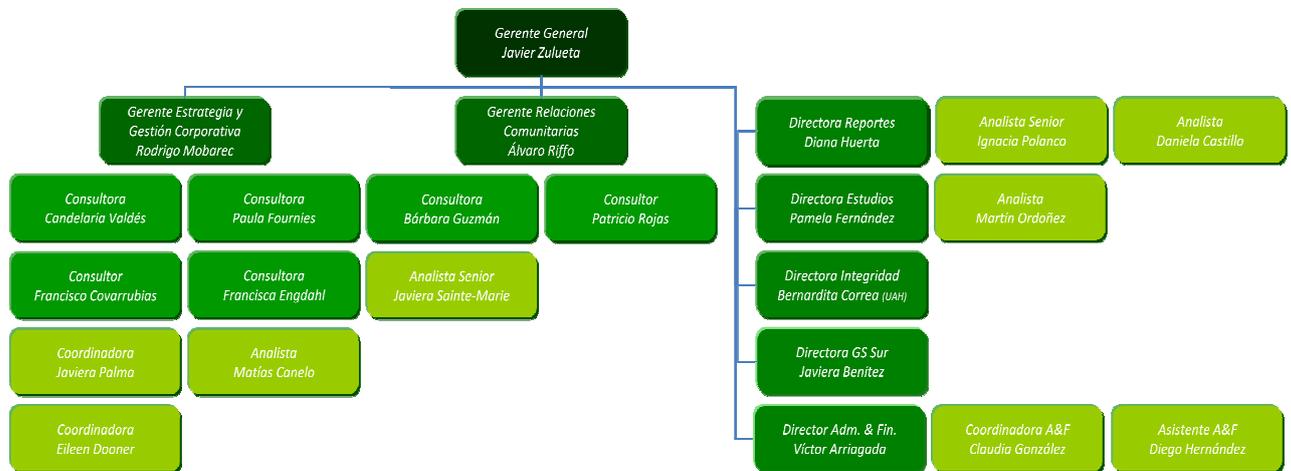
Organigrama 2009



Pese a que fue con este organigrama con el que se cerró el período reportado, antes de la publicación del informe este sufrió modificaciones que rigen desde el mes de marzo de 2010. Se crearon dos nuevas gerencias; la gerencia de Estrategia y Gestión a cargo de Rodrigo Mobarec y la gerencia de Relaciones con la Comunidad, liderado por Álvaro Riffo. Además se crearon las direcciones de Reportes de Sostenibilidad,

cuya responsable es Diana Huerta; Estudios, liderada por Pamela Fernández; y Gestión Social Sur, a cargo de Javiera Benítez.

Organigrama 2010



Comités Internos

En Gestión Social existen áreas internas y comités de RSE para la administración de ciertos aspectos clave de la organización y en la que todos los colaboradores participan, dedicando un porcentaje de su tiempo a estas labores (entre un 5% y un 10%). Estas áreas y comités tienen el doble objetivo de mejorar los procesos internos y de potenciar las habilidades de sus integrantes.

Áreas de apoyo y Comités de RSE



A continuación se presenta cada Comité Interno con sus respectivas tareas:

Área de Comunicaciones

- Diagnosticar y monitorear la situación comunicacional externa de Gestión Social.
- Diseñar y gestionar el plan de comunicaciones.
- Actualización del sitio web.
- Gestión de prensa
- Gestionar RRPP con clientes.

Área de Capital Humano

- Optimizar el proceso de selección y contratación de Colaboradores.
- Gestionar el proceso de desarrollo de carrera dentro de la organización.
- Liderar las evaluaciones de desempeño.
- Seguimiento de compromisos.
- Redactar y gestionar políticas de la organización.
- Realización de procedimientos de inducción.

Área de I+D

- Mejora continua de servicios brindados por la organización.
- Formación de profesionales. Se encarga de definir y gestionar capacitaciones; tertulias; lecturas obligatorias y sugeridas.

Comité de Personas

- Promover iniciativas y prácticas orientadas a la salud y bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo.
- Ser evaluador e interlocutor de las necesidades o propuestas de colaboradores ante el Comité Ejecutivo.
- Acoger y gestionar o derivar iniciativas, quejas o solicitudes de colaboradores con quien corresponda.
- Promover, organizar y coordinar las prácticas de equipo.
- Velar por las buenas condiciones laborales, coordinando las tareas con el Comité de Capital Humano o con la administración según corresponda.

Comité de Comunidad

- Gestión del voluntariado corporativo (asesoría pro-bono)
- Selección de organizaciones a las cuales asesorar (Pymes y ONG's).
- Liderar las asesorías pro-bono.
- Ejecución de plan de trabajo bajo evaluación del equipo consultor de Gestión Social.
- Seguimiento y evaluación de los resultados de la asesoría.

Comité de Medioambiente (*)

- Gestionar y monitorear el reciclaje de Gestión Social.
- Crear y llevar a cabo iniciativas para el ahorro energético.
- Calcular la huella de carbono y crear e implementar políticas para reducir esta huella.

Comité de Ética

- Redacción y publicación del Código de Ética de Gestión Social (Simón).
- Implementación y control de la vivencia de los valores corporativos.
- Aplicación del Sistema de Gestión Ética (año 2010).

(*)El Comité de Medioambiente no funcionó durante 2009.

Alianzas (4.13)

Gestión Social tiene alianzas estratégicas con múltiples actores a nivel nacional y trabaja conjuntamente con diversos organismos a nivel internacional.

Las organizaciones con las que Gestión Social mantiene alianzas actualmente son las siguientes:

Universidad Alberto Hurtado (UAH)

- Institución dedicada a la educación superior, creada en 1997 siguiendo la tradición educativa jesuita de más de 450 años y más de 200 instituciones de educación superior al rededor del mundo. Gestión Social y la Universidad Alberto Hurtado desarrollan en conjunto el servicio de Integridad y Empresa perteneciente al Programa de Ética Empresarial y Económica (PEEE).

Anelli & Brown

- Anelli&Brown es una empresa de comunicaciones dedicada a la redacción y edición de contenidos para medios de comunicación de empresas (revistas, brochures, libros, páginas web, etc.). Actualmente posee 10 clientes y la alianza fue establecida para la redacción de los Reportes de Sostenibilidad realizados por Gestión Social.

Business in the Community

- BITC es una asociación de empresas comprometidas a integrar sus valores y compromisos de responsabilidad social en sus prácticas de negocio. Gestión Social es miembro de la Red de Organizaciones Asociadas a BITC, que tiene socios en Europa, Asia Pacífico, Latino América y Norte América.

Chile Transparente

- Chile Transparente, Capítulo Chileno de Transparencia Internacional y la Universidad Alberto Hurtado desarrollan un programa de Integridad Corporativa que busca insertar Sistemas de Gestión Ética en las empresas y en organizaciones públicas y de la sociedad civil. Gestión Social participa activamente en el diseño, implementación y seguimiento de estos servicios que ya han sido instaurados con éxito en diversas instituciones.

Membresías:

Acción RSE

- Organización sin fines de lucro, surge del sector empresarial chileno con el fin de promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) entre las empresas que operan en el país. Gestión Social ha desarrollado en conjunto con AcciónRSE una herramienta de diagnóstico del estado de la RSE en las empresas. Dicho instrumento está basado en estándares internacionales, fue adaptado a la realidad chilena y validado a través de una aplicación piloto a diversas empresas nacionales.

The Global Compact

- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs. Gestión Social S.A. es miembro del Global Compact y está comprometida con la difusión de sus principios.

Organizational Stakeholder, Global Reporting Initiative

- El Global Reporting Initiative (GRI) organización en red que promueve el desarrollo de reportes de sostenibilidad que ha promovido el desarrollo de la sostenibilidad a través del marco más usado en el mundo. A fin de garantizar el mayor grado de calidad técnica, credibilidad y relevancia, el marco de información se desarrolla a través de un proceso de búsqueda de consenso con los participantes procedentes del mundo empresarial, la sociedad civil, laboral, e instituciones profesionales. Este marco establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y reportar su desempeño económico, ambiental y social. a piedra angular del marco son las Directrices de Memorias de Sostenibilidad. La tercera versión de las directrices - conocido como la Guía G3 - fue publicada en 2006, y es un bien público gratuito. Ser un Organizational Stakeholders (OS) implica formar parte del gobierno del GRI, que busca ser una red abierta, democrática y global, y apoyar el desarrollo continuo de un Marco para la presentación de informes de sostenibilidad de calidad. Gestión Social puede votar para elegir a los miembros del consejo, para probar candidaturas y hacer recomendaciones estratégicas a la Junta Directiva.

CSR360 Global Partner

- CSR360 Global Partner Network es una red de organizaciones independientes que trabajan en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el fin de movilizar a las empresas y sociedad a realizar negocios sustentables. Business in the Community (BITC) convoca a esta red que cuenta actualmente con 110 organizaciones asociadas de 60 países diferentes de todo el mundo. La red ofrece una infraestructura de apoyo y la experiencia local a través de la cual las empresas y los socios pueden aplicar con éxito las campañas y programas. El objetivo principal es promover la ciudadanía corporativa, la inversión en la comunidad y la Responsabilidad Social Corporativa en general.

Gobierno Corporativo (2.6) (2.9) (4.1) (4.2) (4.3) (4.4) (4.5) (4.6) (4.9)(LA13)

La organización es propiedad de Tironi Consultores, con un 50%+1 de las acciones; Traf S.A, con un 25% de participación y Javier Zulueta con un 25% de participación.

Durante el año 2009 el porcentaje de propiedad de Gestión Social de Tironi|Asociados pasó a ser de Tironi Consultores, para así aprovechar sinergias con las diversas empresas que controla esta última firma, entre las cuales también está Tironi Perú. Los accionistas son quienes designan a los miembros del directorio y todos ellos están representados en éste, lo que permite que estén plenamente informados de las decisiones que se toman.

El directorio está integrado por cinco personas no ejecutivas, con amplia experiencia en temas sociales, ambientales y/o comunicacionales: Eugenio Tironi, presidente; Pablo Tironi; Isabel Gajardo; y Eugenio Marcos (quienes además son socios directores de Tironi|Asociados) y Juan Pedro Pinochet (gerente general de Un Techo para Chile).

Juan Pedro Pinochet, como representante de los accionistas minoritarios, cuenta con derecho a veto, lo cual previene que se tomen decisiones impositivas por parte del controlador.

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.

Respecto a la distribución del género de los integrantes del Directorio, el 80% está compuesto por hombres (cuatro) y un 20% por mujeres (una). La superioridad masculina no obedece a ninguna política particular de la organización.

Cabe destacar que el gerente general, Javier Zulueta Azócar, es a la vez socio fundador y accionista de Gestión Social², por lo que es Juan Pedro Pinochet quien lo representa en el directorio, aunque el gerente general asiste a las sesiones de directorio con regularidad.

El directorio se reúne mensualmente para analizar los lineamientos de la organización y aspectos económicos, sociales (referentes a temas laborales y de comunidad) y ambientales. El directorio aprueba anualmente los presupuestos y controla el desempeño económico de manera periódica e intervienen cuando se hace necesario.

Por otra parte, los directores participan anualmente en reuniones junto colaboradores en las que presentan su punto de vista sobre algún tema contingente logrando generar mayor cercanía y posibilidades de diálogo entre la directiva y los colaboradores. Otro medio de traspaso de información es la gerencia general, que media entre las inquietudes del directorio y los colaboradores.

² Debido a esta condición recibe una remuneración fija e ingresos adicionales correspondientes al reparto de utilidades, cuando las hay.



Hitos 2009 (2.9)

A continuación se describen los principales hitos que ocurrieron durante el año en evaluación dentro de la organización:

Especificación
Traspaso de propiedad de Tironi Asociados a Tironi Consultores. De esta manera Gestión Social pasó a formar parte de dicho holding de empresas de consultorías permitiéndole aprovechar mejor las sinergias de servicios y clientes.
Las ventas crecieron en un 23% Respecto al año 2008.
Se creó el cargo de "Coordinador de administración y Finanzas".
Se crean 5 áreas de consultorías (Reportes; I+D; Estrategia y Gestión; Relaciones con la Comunidad e Integridad Corporativa).
Creación de comités de gestión interna (Comunidad; Comunicaciones; Capital Humano, Personas y Medio Ambiente).

¿Qué hacemos? (2.2)

Cada uno de los servicios brindados por Gestión Social es desarrollado por un equipo interdisciplinario de expertos, a partir de metodologías que integran estándares internacionales de vanguardia en RSE.

Los procesos de trabajo de las consultorías y las propuestas que se elaboran dependen de las necesidades y requerimientos del cliente, y el estado de desarrollo en la que éstos se encuentren.

El diseño a la medida de las necesidades del cliente, convierte estos servicios en oportunidades únicas para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de los clientes. Esto se potencia aún más con el aprovechamiento de las sinergias y los servicios cruzados, sobre entre las áreas de Reportes; Estrategia y Gestión; e I+D.

A continuación se describen los servicios prestados por cada una de las áreas de Gestión Social:

Estrategia y Gestión

- Diseño de políticas de RSE.
- Diseño de Estrategia de RSE.
- Diseño de sistema de gestión de RSE.
- Diseño de proyectos y programas de RSE.
- Gestión de programas de RSE.
- Mejora continua de la estrategia de RSE.

Reportes de Desarrollo Sostenible

- Asesoría en la elaboración de Reportes de sostenibilidad (levantamiento de indicadores y redacción).
- Desarrollo de Communication on Progress (COP) en base a indicadores GRI.
- Consultas a Stakeholders para la realización de reportes.

Estudios

- Diagnóstico RSE.
- Benchmark.
- Estudio de casos.
- Evaluación de programas.
- Mapeo Stakeholders y Engagement.

Integridad Corporativa (Alianza con UAH y Chile Transparente)

- Diseño de Sistemas de Gestión Ética.
- Elaboración de Códigos de Ética.
- Capacitaciones en Ética.
- Gobierno Corporativo.

Relaciones con la Comunidad

- Estudios de impacto ambiental (E.I.A.) - Medio Humano y Participación Ciudadana
- Mapeo de Stakeholders.
 - Inventario de Stakeholders.
 - Mapeo de Poderes e Intereses.
 - Mapeo de redes e influencia.
 - Análisis de brechas.
- Diseño de Estrategias de Relaciones con la Comunidad.
- Implementación de Estrategia de Relaciones con la Comunidad.

Nuestros Clientes

El siguiente cuadro muestra los clientes a los que asesoró Gestión Social durante el año 2009. Cabe destacar que durante el período reportado se logró incorporar a 10 nuevos clientes.

Cientes año 2009	Periodo (*)
1. Aguas Andinas	2006 a 2009
2. Banco Itaú	2008 a la fecha
3. BancoEstado	Noviembre de 2009 a la fecha
4. Chilectra	Enero – Mayo de 2009
5. Chilevisión	2008 a la fecha
6. CIMM Tecnologías y Servicios	Septiembre – Noviembre de 2009
7. D&S	2007 a la fecha
8. Depósito central de Valores	2008 y 2009
9. Enami	Octubre – Noviembre de 2009
10. Endesa	Octubre 2008 y 2009
11. Essbio	2007 a la fecha
12. Finning	Julio – Septiembre de 2009
13. Hidroaysén	2007 a la fecha
14. Lan Airlines	2006 a la fecha
15. Oritel	2008 a la fecha
16. Pfizer	Noviembre de 2008 - Abril de 2009
17. Sodimac	Noviembre de 2008 - Noviembre de 2009
18. Unilever	2005 a la fecha
19. USACH	Abril de 2009 a la fecha
20. VTR	Noviembre de 2009 a la fecha

(*) “A la fecha” se refiere a la fecha de cierre de este reporte, es decir, febrero de 2009.

Clientes Pro bono (EC8)

Gestión Social realizó, además, dos asesorías pro-bono durante 2009, lo que implicó una inversión de 79.5 horas profesionales.

Cientes Pro Bono

Solidaridad Hoy (Vicarías de Pastoral Social y de los Trabajadores, Caritas)

PentaUC

El impacto de estas asesorías pro-bono será monitoreado durante 2010.

Relación con nuestros grupos de interés (4.14) (4.15) (4.16) (4.17)

Durante 2009, Gestión Social llevó a cabo su primer Mapeo de Stakeholders, con el objetivo de conocer sus necesidades, y sus percepciones y expectativas respecto a la consultora. Todo esto con vistas a la detección de oportunidades para la creación de beneficios mutuos y la generación de planes de acción para la mejora continua.

Este mapeo se realizó mediante los siguientes pasos:



Para el diseño del pre-mapa se realizó un taller interno en el que participaron todos los colaboradores, y en el que se llevaron a cabo la identificación, categorización y priorización de los grupos de interés de Gestión Social.

Luego se entrevistó a 22 representantes de estos grupos indagando en sus percepciones, expectativas y relación con Gestión Social. Los stakeholders consultados se enumeran a continuación.

Stakeholders	Organización	Representante
Directorio	Gestión Social	Pablo Tironi.
	Gestión Social	Isabel Gajardo.
	Gestión Social	Eugenio Marcos.
Clientes (actuales, antiguos, potenciales y probono) ³	Essbio.	Rodrigo Díaz, Gerente Relación Comunidad y RSE.
	Aguas Andinas.	Verónica Díaz, Responsable Proyectos RSE.
	Chilevisión.	Mario Conca, Gerente General.
	Chilectra.	Mónica Artola, Jefa Comunicación Interna y RSE.
	Endesa.	Erna Ugarte, Especialista Desarrollo Sostenible.
	Fundación Itaú.	Ana Paula Aleixo de Moura, Oficial de Proyectos.
	Lan Airlines.	Pablo Narváez, Jefe RSE.

³ Al momento de realizar la consulta, que fue efectuada en los meses de abril y mayo.

	Solidaridad Hoy	Sebastián Aguirre, Secretario Ejecutivo.
Alianzas	Universidad Alberto Hurtado.	Beatriz Calderón, Directora Ejecutiva Programa de Ética Empresarial y Económica UAH.
	Tironi Asociados.	Magdalena Browne, Gerente General.
	Business in the Community.	David Halley, Director.
Membresías	Acción RSE.	Pablo Vidal, Director de Investigación, Innovación y Desarrollo.
ONG's	Un Techo Para Chile.	Juan Covarrubias, Gerente General.
	América Solidaria.	Sebastián Zulueta, Director Ejecutivo.
Gremios		
	Sofofa.	María Teresa Díaz, Asesora en materia de RSE.
	Forum Empresas	Yanina Kowszik, Directora Ejecutiva.
Líder de Opinión		Roberto Méndez.
	D.C.V.	Sandra Valenzuela, Jefa de RRHH.
Universidades	I.S.U.C.	Darío Rodríguez, Académico.

Tras la consulta, se analizó la información, se elaboró el mapa definitivo y se definieron los temas críticos y los ámbitos de interés de los grupos de interés para la sostenibilidad de gestión social. Terminado este proceso, además, determinaron las áreas de interés de los stakeholders y aspectos relevantes a reportar en el presente informe.

Ámbito	Tema
Expertise	Generación de conocimientos
	Elaboración de proyectos
Servicio	Rotación

	Tendencias de RSE
Comunicaciones	Identidad de marca
	Estabilidad de la relación con organizaciones internacionales
	Generación de redes entre clientes
	Imagen visual incoherente con atributos de GS

3. VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO (2.8) (EC1) (EC8)

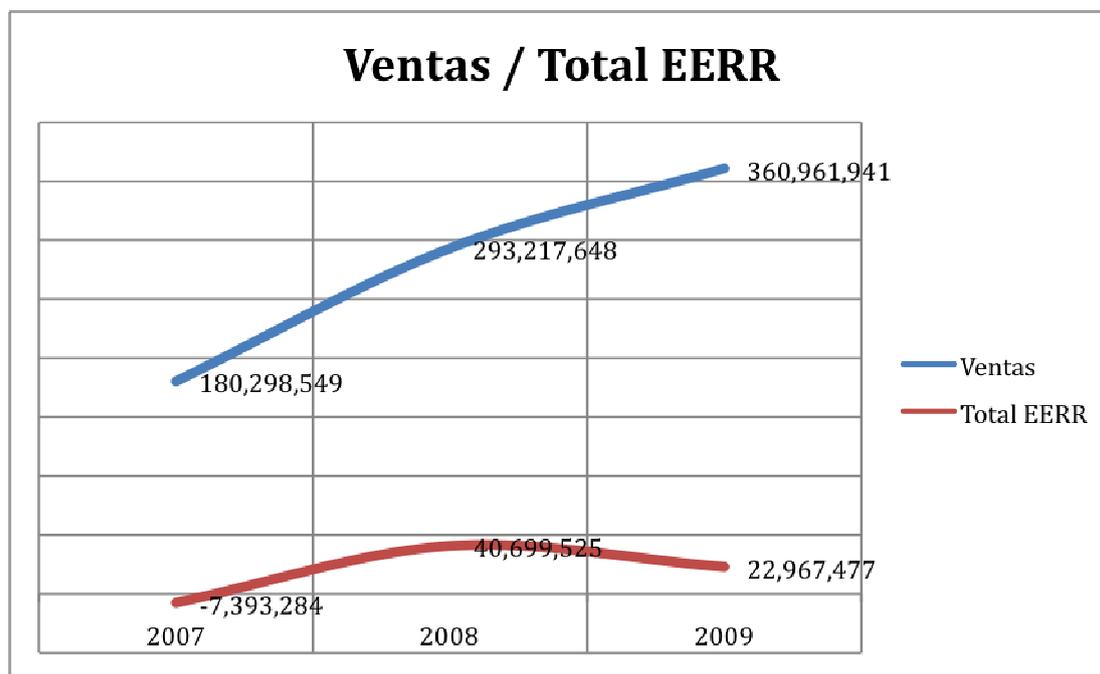
El año 2009 constituyó el año de la consolidación económica de la empresa. Esto debido a que si bien fue el segundo año con utilidades, fue el primero en el que no hubo que costear resultados acumulados de ejercicios anteriores (inversión inicial). Los ingresos totales alcanzaron \$360.961.941 que equivalen a un 23% más que el año anterior, aunque las utilidades alcanzaron un 6.4% mientras que en 2008 fueron de un 13.9%. Esta baja se explica principalmente por el aumento de un 42.6% de los costos de explotación durante el año 2009 respecto al anterior, impulsado por el aumento de gastos principalmente en el ítem de remuneraciones, explicado por la creación de nuevas áreas de servicio (RRCC), aumento en nuestros sueldos promedio, incorporación de un Director de Administración y de una Coordinadora de Administración y Finanzas, y, por último, la entrega de gratificación mensual a todos nuestros trabajadores, obligación legal que se comenzó a distribuir luego que Gestión Social ya no cuenta con pérdidas acumuladas desde este año.

Componente	2007	2008	2009
Valor económico directo creado (VEC)	180.298.549	293.217.648	360.961.941
Valor económico distribuido (VED)	-187.691.833	-252.518.123	-337.994.464

Costo de operación ⁴	22.564.830	-34.901.917	-33.931.397
Remuneraciones, beneficios y Gratificaciones	-159.572.449	-210.166.288	-282.413.451
Accionistas	No se hizo repartos de utilidades		
Pago al Gobierno ⁵	-6.688.029	-9.501.026	-15.897.323
Inversiones en la Comunidad	-	-	-378.701
Valor económico retenido (VER)	-7.393.284	40.699.525	22.967.477

Datos claves del desempeño financiero

A continuación se muestra una gráfica que presenta el aumento constante de las ventas de los últimos 3 años y el resultado del EERR. Acá se aprecia que durante el año 2007 aún la organización no arrojaba resultados positivos pero que en los dos años posteriores se consiguió obtener resultados superiores a 0.



⁴ Este ítem incluye: prácticas profesionales; gastos de capacitación; servicios de terceros (otros honorarios); gastos de aseo; comunicaciones (teléfono e internet); arriendo; gastos comunes; gastos de electricidad; gastos de viajes y movilización; servicios de administración y contabilidad; insumos y materiales de oficina; suscripciones; servicios de mantención de maquinarias (2007); y gastos de habilitación oficina (2007).

⁵ Este ítem incluye: pago de impuestos y gastos por patentes municipales.

Valor generado para los colaboradores (EC4) (EC5)

El pago de remuneraciones constituye el principal costo de explotación de la empresa. Al respecto es importante destacar que el salario mínimo pagado corresponde al 236% del salario mínimo legal del país.

Salario Mínimo Nacional	Salario Mínimo pagado por Gestión Social
165.000	389.256

Durante el año 2009 el total de remuneraciones ascendió a \$240.681.986 mientras que durante el año 2008 alcanzó un \$178.994.072. Esto implica un aumento de 34.46% en el total de remuneraciones⁶ mientras que la planta solo aumentó en un 22.2%. De esto se desprende un aumento en el promedio de remuneraciones totales.

El monto que la organización invirtió durante el año en evaluación en capacitar a sus colaboradores implica un 9.9% del total de gastos administrativos, monto que demuestra el interés de la consultora por la formación continua de sus colaboradores.

Según lo que establece la ley chilena, durante el año 2009 se entregó la gratificación correspondiente al 25% de las remuneraciones anuales con tope de 4.75 IMM en relación a la proporción de antigüedad de los colaboradores en la empresa (anual). El monto total de gratificaciones entregadas ascendió a \$8.660.442.

Durante el año en evaluación se generó un remanente de capacitación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) por un valor de \$1.600.000 destinado para subvencionar las capacitaciones impartidas a los colaboradores de Gestión Social. Sin embargo, este monto no se utilizó en nuestros colaboradores pero se donó a Infocap, la Universidad del Trabajador de la Compañía de Jesús. Gestión Social asumió directamente los costos de capacitación, dado que, en general, las capacitaciones que necesitan sus profesionales no se acogen a Código SENCE.

Además, durante el período reportado se implantó un sistema de incentivos por ventas en el que se estimula a colaboradores a captar clientes mediante importes monetarios. Para esto, cada vez que un colaborador apoya en la captación de un cliente, éste recibe un incentivo del 1.5% de los ingresos percibidos por la consultoría. Junto con esto, en caso de existir un aumento por las ventas a un mismo cliente de un año a otro, la totalidad del equipo que participa en esa asesoría, recibe un 3% del diferencial. Durante el año 2009 tres colaboradores captaron clientes y se les repartió un monto total de \$722.200.

⁶ Para este cálculo no se consideró las gratificaciones del año 2009.

4. DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra Gente (LA1) (LA2) (2.8)

Los integrantes de Gestión Social se caracterizan por su expertis y conocimiento respecto a tendencias y coyuntura tanto a nivel general como específicas del ámbito de la RSE. Son personas proactivas y creativas que se complementan para lograr un trabajo efectivo, eficiente y de excelencia.

Al finalizar el año 2009 en Gestión Social trabajan un total de 22 colaboradores, 20 de ellos están contratados y trabajan a tiempo completo (14 a plazo indefinido y 6 a plazo fijo) y 1 trabaja por horas bajo la modalidad a honorarios.

Colaboradores según cargo y género

	Nº mujeres	Nº hombres	Nº Total	Razón de sueldos femeninos respecto a los masculinos
Gerente		1	1	-
Director		3	3	-
Consultor	6	1	7	1
Analista	5	3	8	1
Coordinador	1		1	-
Asistente		1	1	-
Total	12	8	20	

Colaboradores según tipo de contrato

	Nº mujeres	Nº hombres	Total
Plazo indefinido	8	6	14
Plazo fijo	4	2	6
Honorarios	-	1	1

Nº de colaboradores al 31 de Diciembre	Proporción con contrato indefinido a tiempo completo (%)
• 22	• 63.6%

La proporción de colaboradores con contrato indefinido a tiempo completo se obtuvo de la siguiente ecuación: $(CT-Cti-Ch)/CT$

Donde: CT: Colaboradores totales.

Cti: Colaboradores con contrato de tiempo definido.

Ch: Colaboradores con contrato a honorarios

Colaboradores por rango de edad y género

	Nº mujeres (%)	Nº hombres (%)
Nº de colaboradores menores de 30 años	9 (40.9%)	3 (13.6%)
Nº de colaboradores de entre 30 y 50 años	3 (13.6%)	5 (22.7%)
Nº de colaboradores mayores de 50 años	0	2 (9%)
Nº TOTAL DE COLABORADORES (100%)	12 (54.5%)	10 (45.5%)

(*) Los porcentajes son sobre el total de colaboradores

Uno de los desafíos que ha enfrentado históricamente Gestión Social es su alta rotación. Ella se explica principalmente debido a la personalidad de quienes se incorporan al equipo, que están ávidas al aprendizaje y a la adquisición de nuevas experiencias y que tienen un fuerte espíritu de emprendimiento. De ahí que si bien este año se desvincularon 10 personas de la empresa, seis de ellos lo hicieron para realizar estudios de post-grado luego de recibir becas financiadas por el estado para cursar estudios en Chile (1) y en el extranjero (5). Otro de los trabajadores dejó la organización para sumarse al equipo de Tironi Asociados, mientras un séptimo lo hizo para hacerse cargo de un proyecto familiar ligado al emprendimiento social (Forja Chile).

El 100% de los colaboradores de Gestión Social que han postulado a becas de financiamiento para estudiar en el extranjero han sido becados. De hecho en 2010 otros dos colaboradores dejarán la empresa para realizar estudios en Inglaterra y Francia. Estos índices muestran el prestigio que tiene a nivel nacional el desempeñar labores en Gestión Social.

Nº de Colaboradores al 31 de Diciembre	Nº de personas ingresadas	Nº de personas que se desvincularon	Rotación (%)
• 22	• 14	• 10	• 54.5%

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

Donde:

I: Nº de personas que ingresaron a la organización durante el 2009

R: Nº de personas que se desvincularon de la organización durante el 2009

C: Nº total de colaboradores al final del periodo

La permanencia promedio de los colaboradores en Gestión Social es de aproximadamente un año y 5 meses. El colaborador más antiguo suma cinco años en la organización y el más nuevo lleva 3 meses trabajando a la fecha de publicación de este reporte.

Respecto a indemnizaciones por despido a los colaboradores se les cancela un monto que corresponde a un mes de remuneraciones por año de antigüedad en la organización, con un máximo de 11 años, según estipula la ley.

Remuneraciones, obligaciones y beneficios (LA5) (LA14) (HR5)

Todos los colaboradores están adheridos al sistema de AFP – Fonasa e Isapre – Accidentabilidad (ISP) según lo que establece la ley chilena vigente. A partir del 2010 Gestión Social se incorporará a la Caja de Compensación Los Andes, lo que traerá múltiples prestaciones adicionales a las legales: Full Ahorro; Centros Turísticos y Recreacionales; Crédito Hipotecario; Convenios Salud: Línea de Crédito Salud; Asignaciones: Nupcialidad; Natalidad; Matrícula estudios Universitarios; Becas de Estudios; descuentos en Cultura y Educación y Tarjeta Multibeneficios. Además a partir del 2010 Gestión Social se incorporará la Mutual de Seguridad de la C.Ch.C que entregará 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: Modelo de gestión Medible y Certificable.

No existe en Gestión Social una norma explícita que indique el tiempo de preaviso relativo en cuanto a cambios organizacionales. Sin embargo, los cambios pertinentes han sido siempre comunicados de manera oportuna y no han existido problemas en este ámbito. Para efectos de término de contrato se sigue el procedimiento establecido por la ley chilena, el que determina un período mínimo de 30 días de aviso.

Gestión Social promueve que los salarios sean uniformes según cargo y horas trabajadas, sin importar el género de la persona. Los elementos que influyen en el monto de remuneración son el cargo, antigüedad, experiencia profesional y evaluación. Sin embargo, para cargos similares no podrá haber diferencias mayores a un 15% del monto estándar. Los salarios son revisados al menos anualmente desde el contrato (momento en el que al menos se ajustan por la inflación del período).

En Gestión Social no existen sindicatos ni negociación colectiva. Sin embargo, es el Comité de Personas el encargado de gestionar requerimientos, ideas e inquietudes de colaboradores siendo el punto de encuentro entre estos y la gerencia general, quien a la vez transmite requerimientos al directorio si es necesario. Ni el directorio ni la Gerencia se opondrían a la existencia de sindicatos dentro de Gestión Social y no se registran actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos.

El sistema de transmisión de información y requerimientos ha sido de mucha utilidad y no ha habido quejas ni reproches por parte de colaboradores en este ámbito debido principalmente a que Gestión Social tiene una estructura horizontal y participativa en la que por la cantidad de colaboradores no se ha hecho necesaria o requerida aún la creación de sindicatos.

Salud y Seguridad (LA6) (LA8)

El Comité de Personas además se encarga también de promover iniciativas y prácticas orientadas a la salud, bienestar e higiene de los colaboradores en el lugar de trabajo (100% de colaboradores). Durante el año 2009 se recibió una asesoría llevada a cabo por el Instituto de Seguridad del Trabajador (IST) en la que se enseñaron a la totalidad de colaboradores prácticas laborales para reducir el riesgo de sufrir enfermedades ligadas al trabajo.

La asesoría dejó como huella tangible la compra de y uso de accesorios ergonómicos para el puesto de trabajo y una constante preocupación por parte de la Gerencia respecto a las condiciones físicas de trabajo (gimnasia de pausa). Luego de esta asesoría se implementó además una pausa de 10 minutos diarios en la que se realizan ejercicios físicos con el fin de relajar a los colaboradores y alargar la musculatura. A continuación se detalla la inversión de Gestión Social en productos para mejorar la ergonomía de trabajo:

Producto	Precio unitario	Total (*)
Apoya muñecas de gel	\$6.881	\$151.382
Bases para alzar laptops	\$9.562	\$210.364
Pad para mouse con apoya brazos	\$2.809	\$61.698
Inversión total		\$523.544

(*) Se efectuaron compras de 22 unidades por producto.

Durante el período reportado no se registraron accidentes laborales ni enfermedades profesionales. En Gestión Social los colaboradores tienen una baja tasa de absentismo, la que durante el año 2009 llegó a 17 días en total considerando a las 30 personas que desempeñaron labores en la organización durante el año 2009 (20 contrato fijo al finalizar periodo 2009 y 10 que se desvincularon durante ese

año). Considerando que los colaboradores trabajaron un total de 3.461 días colectivamente durante el año 2009, el índice de absentismo nos arroja un 0.49%⁷.

Beneficios (LA3)

En Gestión Social no sólo existe compromiso con sus colaboradores por medio de sus remuneraciones, sino que existen múltiples beneficios extraordinarios que les permite mejorar su calidad de vida. El Comité de Personas se encarga de planear y gestionar beneficios extraordinarios para la planta de trabajo de Gestión Social (contrato definido y contrato indefinido), con el fin de brindar un ambiente más grato y considerando las preocupaciones de cada integrante de la organización. Entre estos beneficios se encuentran los siguientes:

Aspecto	Beneficio
Monetario	<ul style="list-style-type: none"> Ticket de almuerzo (\$2.300) para todos los colaboradores. Compensación por uso de laptops de colaboradores, para quienes quieran trabajar en computador propio (\$15.000 mensuales).
	<ul style="list-style-type: none"> Celulares Directores con \$20.000 en llamados y para Consultores, Analistas y Coordinadores con \$10.000.
	<ul style="list-style-type: none"> Asignación anual de \$80.000 a Asistente de Administración para vestuario y calzado.
Horarios y días libres	<ul style="list-style-type: none"> Luna de miel: 5 días hábiles de vacaciones.
	<ul style="list-style-type: none"> Opción de horario de entrada flexible y autorregulación horaria.
	<ul style="list-style-type: none"> Salida a las 14 horas los viernes de enero, febrero y previos a feriados importantes.
	<ul style="list-style-type: none"> Serán libres los días que se encuentren entre un día festivo y un fin de semana (ejemplo: si el jueves es feriado, se otorga el día viernes libre para que colaboradores descansen y compartan con sus familias).
	<ul style="list-style-type: none"> Salida a las 14 hrs el día en que el colaborador esté de cumpleaños.
	<ul style="list-style-type: none"> Los días viernes se podrá salir a las 17 hrs. opción de entrada flexible y autorregulación horaria.
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades en horario laboral (clases, docencia, charlas) autorizadas y coordinadas con Directores y Gerente.
Relación entre colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Todos los viernes el equipo de Gestión Social almuerza junto. Medida para fortalecer lazos sociales del equipo.
	<ul style="list-style-type: none"> El último miércoles o jueves de cada mes habrá un espacio de distensión entre colaboradores en algún lugar especial. Medida para fortalecer lazos sociales del equipo.
	<ul style="list-style-type: none"> Celebración del cumpleaños de cada colaborador de Gestión Social y entrega de un regalo.

⁷ Este índice se desprende de: 1.700/3.461.

	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores celebran Navidad, Año Nuevo y el 18 de Septiembre (día nacional).
	<ul style="list-style-type: none"> Actividad anual con todo el equipo de Gestión Social y sus familias (parejas e hijos).
	<ul style="list-style-type: none"> Realización de una comida semestral de colaboradores con el Directorio
Recursos físicos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Stock de frutas. Con el fin de incentivar la sana alimentación de los colaboradores, se financia la compra semanal de frutas para el personal.
Actividad física	<ul style="list-style-type: none"> Todos los días el equipo de colaboradores realiza una pausa de ejercicios en la tarde (10 minutos).

Evaluación de desempeño (LA12)

El 100% del equipo de Gestión Social es sometido a evaluaciones de desempeño dos veces al año. La evaluación es por competencias y se realiza en la modalidad 360°, es decir, se evalúan a los superiores a los subordinados y a los pares, a lo que se suma una autoevaluación. Todo esto con la finalidad de que todos reciban retroalimentación sobre su desempeño, algo necesario para tomar las medidas y mejorar. El proceso también es un insumo para la toma de decisiones de la gerencia general en cuanto a los movimientos del personal.

Las competencias evaluadas son de dos tipos:

1. Competencias cardinales: ligadas a los valores corporativos y las que todo colaborador debiera desarrollar. Estas son: calidad del trabajo (excelencia), innovación, integridad (consecuencia), compromiso (pasión), trabajo en equipo e integración al equipo.

2. Competencias específicas: corresponden a las que debe tener cada colaborador según el cargo que ocupa para poder realizar su labor con excelencia. El número de competencias evaluadas varía según las funciones.

Cargo	Nº de competencias evaluadas
Gerente	6
Director	5
Director de Administración	4
Consultores	6
Coordinadores y Analistas	5
Coordinadora de Administración y Finanzas	7
Asistente de Administración	7

Políticas creadas el 2009

Durante el año en evaluación se crearon y formalizaron políticas dentro de la organización ligadas con el aspecto social interno de Gestión social. A continuación se presentan las políticas y un resumen de sus contenidos:

Políticas	Contenidos
Post Natal	Establece beneficios a los que colaboradoras pueden acceder terminadas las 12 semanas de post natal que la ley chilena establece. Los beneficios varían según la edad del hijo/a y son los siguientes: 2 horas libres al día (niño/a >3 meses y un día <6 meses); 2 horas de trabajo desde el lugar que se considere adecuado (niño/a >6 meses y un día <9 meses); una hora al día libre durante los primeros 2 años de vida del niño para alimentación; y trabajo remoto en caso de enfermedad del niño/a o que la persona a cargo no esté disponible.
Reclutamiento y Selección	<p>La política de reclutamiento tiene como objetivo disponer con un grupo considerable de personas que estén interesados en un cargo determinado con el fin de elegir al candidato más idóneo para ocupar dicho cargo. Define un procedimiento que comienza con la definición de la necesidad de un nuevo colaborador y la descripción del perfil requerido. Luego se analiza si alguien al interior de la organización cumple con los requerimientos, de no ser así comienza la búsqueda externa en la que se le entrega el perfil requerido a cada colaborador y cada uno analiza si conoce a alguien que cumpla con los requerimientos. Paralelamente se busca en bolsas de trabajos a alguien que cumpla con el perfil⁸. Este proceso tiene una duración de al menos un mes.</p> <p>La política de selección tiene como objetivo elegir a la persona idónea para un cargo. El proceso comienza con la elección de las personas que cumplan con el perfil buscado en el periodo de "reclutamiento" para la posterior realización de una entrevista con el director o consultor pertinente según el cargo deseado. Luego a los postulantes seleccionados se les lleva a cabo una entrevista por parte de una psicóloga externa en la que se analiza su situación psicológica. El proceso de selección termina con una entrevista con el Gerente General y un director o con un director y consultor según sea pertinente. Terminado el proceso se dejará en el cargo al postulante que cumpla con los requerimientos. De no existir, se vuelve al proceso de reclutamiento.</p>
Inducción	Esta política tiene como objetivo que toda persona nueva que ingresa a Gestión Social conozca y se integre adecuadamente a la empresa, ajustándose al cargo y al grupo de trabajo, a la vez que se logre una identificación corporativa. El proceso comienza una semana antes de la entrada del nuevo colaborador, con una reunión entre el jefe directo y el encargado de RRHH en la que se prepara su lugar de trabajo y se gestionan los tickets de almuerzo y el contrato. Días antes del ingreso se crea un mail corporativo y se saca copia a llaves para el nuevo colaborador. El día de la llegada del nuevo colaborador, el Gerente General presenta al equipo al nuevo colaborador y se le realiza una inducción sobre la nueva oficina, funcionamiento cotidiano, cosas prácticas y se le entregan papers de RSE para que lea. En el transcurso de la primera semana el nuevo colaborador deberá además haber recibido una inducción sobre la historia y la razón de ser de Gestión Social (por parte del Gerente General); la planificación estratégica de la organización (por parte del director); sobre su cargo y cuentas que manejará (a cargo del jefe directo y, de ser necesario, la persona que deja el cargo); y sobre el significado de RSE para la organización (a cargo del jefe directo). La semana posterior el nuevo colaborador recibirá inducción sobre experiencia de clientes (a cargo del jefe directo); y sobre cómo llevar a cabo consultorías (a cargo del Gerente General). Durante el primer mes del colaborador en Gestión Social este

⁸ En el caso del cargo de Director de área se buscará por otros medios: head hunter, publicación en diarios, o a través de una consultora externa

	<p>recibirá una inducción por parte del Directorio sobre el sistema de remuneración variable⁹.</p> <p>La inducción para hacer más eficiente el trabajo del nuevo colaborador luego sigue a cargo del jefe directo.</p>
Coaching	<p>Tiene como objetivo contar con un sistema de coaching interno para los miembros de Gestión Social, que promueva el buen desempeño y el cumplimiento de objetivos laborales. Se abordarán temas como la superación de brechas de desempeño, desarrollo de competencias necesarias para promociones de cargo y desarrollo de habilidades blandas necesarias para el cargo. Se entiende como un proceso de aprendizaje en el cual el coachee (aprendiz) trabajará en función de objetivos, y será apoyado por el coach (entrenador) en cuanto a la generación de un plan de acción para alcanzar los mismos. El coaching es dictado por la persona del equipo más apta en el tema del entrenamiento y puede ser solicitado por el jefe directo que coincidiera que su dependiente requiere de coaching o por el mismo coachee. Se debe contar con la aprobación del jefe directo y del Gerente General para comenzar el entrenamiento. El proceso de duración del coaching podrá ser desde cuatro a ocho sesiones (máximo), dependiendo de la complejidad de cada caso particular y el coach deberá evaluar el nivel de satisfacción del coachee con el proceso en cada sesión y el avance en el cumplimiento del o los objetivos. La información entregada en cada sesión ha de ser confidencial y, solo en algunos casos, el coachee deberá rendir cuentas a través de informes y reuniones a su jefe directo sobre las materias aprendidas en el proceso.</p>
Voluntariado	<p>El voluntariado de Gestión Social está orientado a la prestación de servicios ligados a las capacidades profesionales de sus trabajadores. La empresa aportará horas de trabajo del equipo voluntario en proyectos que manifiesten interés y coherencia con las actividades que desarrolla como consultora. Tienen cabida las actividades voluntarias que se dirijan al préstamo pro bono de asesorías en el desarrollo de programas de Responsabilidad Social, durante un plazo máximo de 6 meses. Estas actividades se desarrollarán en las oficinas de Gestión Social, y constarán de reuniones de capacitación a los beneficiarios y monitoreo de las actividades comprometidas en la asesoría. Las consultorías pro bono serán gestionadas por el Comité de Comunidad y comenzarán con la selección de instituciones y asesorías aptas para recibir voluntariado para luego continuar con la evaluación de la situación y la definición de estrategias y políticas con su posterior seguimiento.</p>

Formación y Capacitación (LA10) (LA11)

Con el objetivo de promover el perfeccionamiento permanente, incentivar el estudio y permitir el traspaso de conocimiento entre los miembros del equipo, la empresa realiza capacitaciones una vez a la semana las que son dictadas por los mismos colaboradores de Gestión Social. Estas tienen una duración de 1.5 horas y se realizan los días lunes. Su asistencia es obligatoria para el 100% de los trabajadores, por lo que la cantidad de horas de capacitación ascendió a 75 horas per cápita durante el año 2009 (1.5 x 50).

Además, Gestión Social facilita la capacitación de sus profesionales apoyándolos en el financiamiento de cursos que tengan relación con las necesidades de la organización. Durante el año 2009, cinco colaboradores recibieron capacitación en Acción RSE mediante el "Curso Intensivo Acción RSE" que consta de 55 horas cronológicas (40 horas presenciales y 15 horas de lecturas y tareas previas). Durante

⁹ En el caso de la llegada de un trabajador freelance se le preparará el lugar de trabajo, presentará al equipo y recibirá inducciones sobre el trabajo cotidiano; cargo y cuentas que manejará; y sobre el significado de la RSE para la organización.

el mismo año de medición también una colaboradora recibió capacitación en Price Waterhouse Cooper mediante el curso “Fundamentos para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad” con una duración de 20 horas cronológicas (100% presencial). New Horizons de Centros Educativos Sonda impartió también durante el año 2009 a un colaborador el curso “Desarrollando Habilidades en Tablas Dinámicas con Macros Excel” que consta de 24 horas cronológicas.

Tertulias

En Gestión Social se llevan a cabo Tertulias dictadas por un experto externo a la compañía sobre algún tema contingente y traspassa el conocimiento a los integrantes de Gestión Social. Tienen una duración de 1.5 horas. En ocasiones son los mismos Directivos de Gestión Social los que realizan las exposiciones. Estas tertulias son obligatorias y el 100% de los colaboradores debe participar. A continuación se presentan los tertulios históricos que han enriquecido el conocimiento dentro de la organización:

Tertulias Históricas
Pedro Morandé
Eugenio Tironi
Nicolás Majluf
Juan Pedro Pinochet
Andrea San Martín

Falta la chica de negociación de la PUC

Durante el año 2009 se realizaron 4 Tertulias acumulando un tiempo total de 6 horas durante el año en evaluación. A continuación se presentan las 4 personas que dictaron tertulias durante el año 2009:

Tertulios 2009	Temática abordada
Mauricio Castro	Medioambiente: actualidad y perspectivas para Chile
Paulina Gómez	Análisis del discurso de la Responsabilidad Social Corporativa.
Eugenio Marcos	Consultorías estratégicas y comunicaciones
Guillermo Scallan	Negocios inclusivos y Fundación Avina
María José Fuentealba	RSE de VTR

5. GESTIÓN AMBIENTAL

Enfoque de gestión

Dado que el tamaño y el giro de Gestión Social es la consultoría y sus actividades son principalmente intelectuales, sus impactos medioambientales son relativamente poco significativos en comparación con otros sectores.

No obstante la organización reconoce la importancia que tiene la toma de conciencia, el cambio de hábitos y el hacerse cargo cualquier tipo de impacto medioambiental, por mínimo que éste sea. Es así como desde hace dos años que la empresa tiene implementadas actividades de reciclaje, reutilización y concientización en torno al cambio climático. Actualmente se reutiliza y recicla el papel blanco, y se recicla el plástico, las latas y el vidrio, y se promueve el continuar con este tipo de prácticas en los hogares.

Durante el período reportado, además, la organización registró su consumo de materiales, agua y energía (los aspectos considerados materiales para sus operaciones), de manera de llevar un control exhaustivo y por primera vez sus emisiones de CO2 de manera de tener un diagnóstico en relación a este tema y una base para la implementación de acciones en el mismo sentido.

El objetivo es avanzar hacia una gestión de impacto ambiental “0” a través de la mitigación y compensación.

Uso de Materiales (EN1)

En cuanto a la utilización de materiales, los fundamentales tienen que ver con los insumos de oficina, dentro de los cuales los significativos son el papel y la tinta para las impresoras.

En las siguientes tablas se muestran la cantidad de papel y de cartuchos de tinta utilizados por Gestión Social durante el año 2009:

TOTAL CONSUMO DE PAPEL [KG] (*)
•101.7

(*) Una resma de papel carta (de 75g/m2) pesa 2,26 kgs.

CANTIDAD DE CARTUCHOS DE TINTA PARA TONERS UTILIZADOS
•15

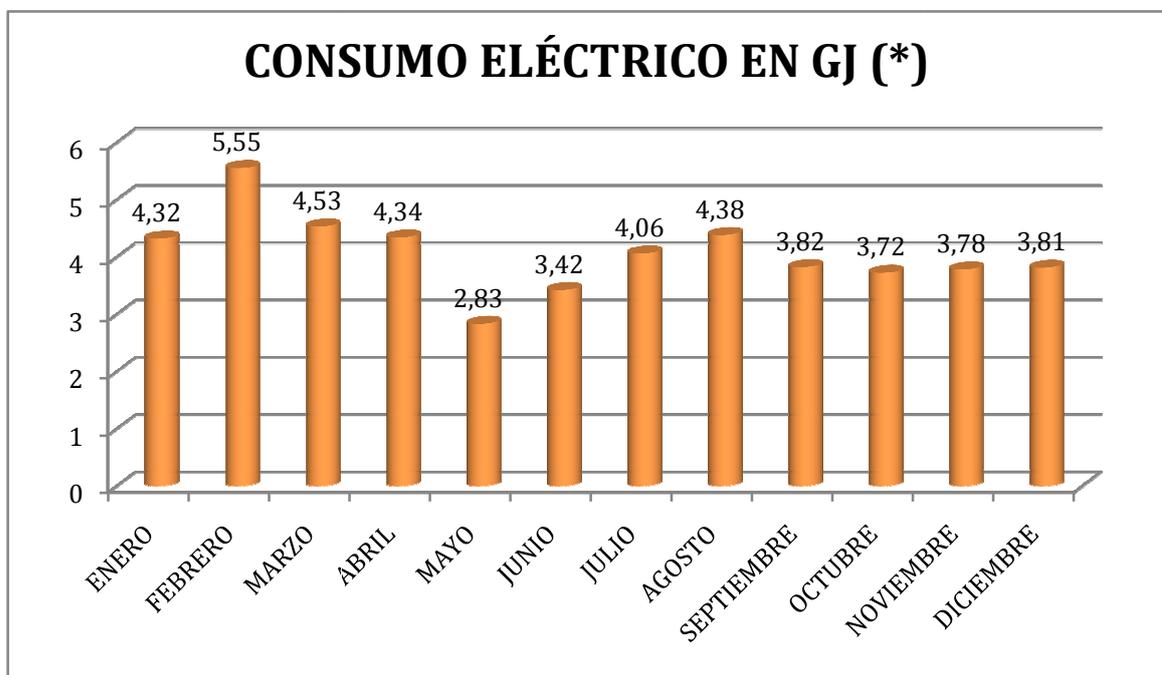
CANTIDAD DE TONERS UTILIZADOS
•10

No existen registros anteriores sobre las cantidades de papel, tinta y toners utilizados, por lo que este registro dará pie al posterior seguimiento de utilización de recursos y el resultado de medidas para mitigar el uso de estos materiales. La totalidad de los toners son reutilizados.

Uso de energía (EN4)

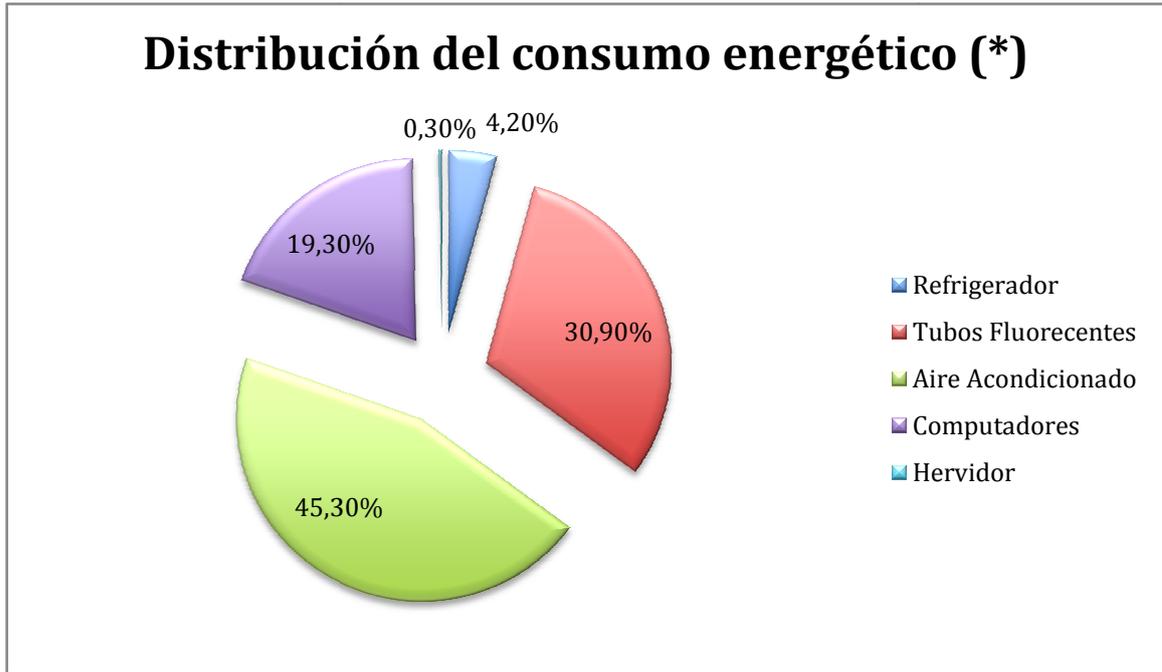
En cuanto al consumo energético, las fuentes más significativas de consumo provienen del sistema de calefacción y aire acondicionado y de la iluminación.

La siguiente tabla muestra el consumo de electricidad mensual de Gestión Social en términos de gigajulios. El consumo anual llega a 48.6 gigajulios. No se tiene registro del consumo energético correspondiente a periodos anteriores, sin embargo, a partir de el período reportado y en adelante se controlará el consumo anual así como los efectos que tengan las medidas para disminuir el consumo energético.



(*) 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.



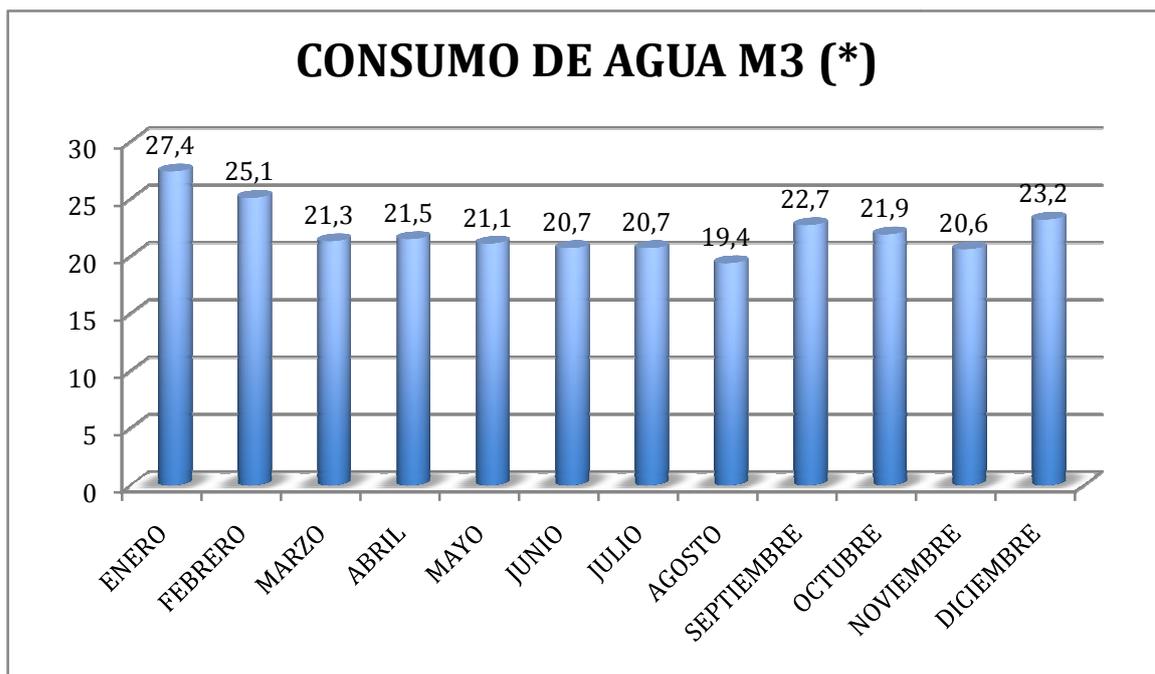
(*) La distribución se obtuvo buscando el consumo energético de los principales componentes que se utilizan en Gestión Social

Se observa que casi la mitad del consumo se utiliza para aire acondicionado y cerca de un tercio en tubos fluorescentes de iluminación. De ahí que las medidas de eficiencia energética para reducir el consumo en 2010 se hayan enfocado en dos medidas principales:

1. Estandarización de la temperatura con el fin de reducir el consumo de aire acondicionado.
2. Reducción desde tres a dos tubos fluorescentes por luminaria. El efecto de estas medidas quedará de manifiesto para el reporte del año 2010.

Consumo de Agua (EN8)

A continuación se detalla el consumo de agua durante el año 2009:



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

Huella de carbono: emisiones de CO2 (EN16)(EN17) (EN29)

La siguiente tabla (*) muestra las emisiones totales – directas e indirectas – de gases de efecto invernadero en peso, correspondientes a los alcances 1 y 2 del Protocolo GEI:

ILUMINACIÓN [Ton CO2] (*)	CLIMATIZACIÓN [Ton CO2] (*)	COMPUTADORES [Ton CO2] (*)	OTROS [Ton CO2] (*)	TOTAL [Ton CO2] (*)
• 1,42	• 2,08	• 0,89	• 0,2	• 4,6

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

La siguiente tabla (*) muestra otras emisiones indirectas de GEI correspondientes al Alcance 3 del Protocolo GEI:

TOTAL EMISIONES DE CO2 POR TRANSPORTE TERRESTRE [Ton CO2] (*)	TOTAL EMISIONES DE CO2 POR TRANSPORTE AEREO [Ton CO2] (*)	TOTAL GEI EMITIDOS POR EQUIVALENCIA [Ton CO2] (*)	TOTAL EMISIONES [Ton CO2] (*)
• 5,69	• 7,82	• 15,62	• 13,5

(*) 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 2009.

No se tiene registro de periodos anteriores respecto a las emisiones emitidas por Gestión Social. A partir de este registro se comenzará a llevar una cuenta anual de emisiones y los efectos de medidas llevadas a cabo para su reducción.

A continuación se presentan los desafíos en materia de reducción de huella de carbono para el año 2010. Estas medidas serán evaluadas finalizado el primer trimestre del año y se tomarán medidas para gestionar de mejor manera la reducción y mitigación de las emisiones de CO₂.

Desafíos 2010

Reducción y compensación de la huella de carbono	Disminución de tres a dos ampolletas por luminaria.
	Fijar aire acondicionado a temperatura estándar
	Reciclar cartuchos de tinta.
	Reducción de consumo interno de papel (reutilización)
	Medir peso de material reciclado (plástico, tetra pack, vidrio y aluminio)
	Campaña de reforestación en sectores que requieran de arboladas (previo estudio).

Tratamiento de Residuos (EN22)

En Gestión Social existe una arraigada conciencia de reciclaje. Se recicla papel, botellas de vidrio, botellas plásticas, aluminio y tetra pack. El papel lo retira la Corporación Amigos del Hospital Roberto del Río (COAR) para su posterior reciclaje. Durante el año 2009 Gestión Social donó 270 kilogramos de papel para que la Corporación los recicle y así ayudar a los enfermos del hospital. Respecto a los otros materiales reciclados durante el año 2009 no se llevó registro en peso ni volumen sobre la materia reciclada ni reutilizada. Para el Informe de Sostenibilidad del año 2010 se incluirán los volúmenes de estas materias.