



GESTIÓN **SOCIAL**

*TRANSFORMAMOS ESTRATÉGICAMENTE
LAS ORGANIZACIONES DE CHILE HACIA
EL DESARROLLO SOSTENIBLE*

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 01 BIENVENIDA DE JUAN PEDRO PINOCHET
- 02 LO QUE NOS MUEVE
- 03 PROCESOS DE ALTO DESEMPEÑO
- 04 RENTABILIDAD SOSTENIBLE
- 05 DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA
- 06 TABLA GRI

BIENVENIDA DEL GERENTE GENERAL (1.1)

2012 fue un importante año para nosotros como organización. Alcanzamos nuestras metas, siendo las más importantes aquellas que hacen realidad nuestro deseo de aportar a la construcción de sociedades más justas.

Los últimos siete años, hemos trabajado arduamente por asesorar a nuestros clientes en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que es la forma en como en Gestión Social entendemos el rol de la empresa frente al desarrollo sostenible. Para ello los apoyamos en la generación de estrategias de RSE que dialoguen con las estrategias corporativas, además ayudamos a otorgar una consistencia en el planteamiento del rol de las empresas en sus relaciones comunitarias y en lograr instalar la ética desde la participación y desde el principio de la corresponsabilidad.

Hoy ya con ocho años de experiencia, hemos querido mirarnos a nosotros, para destacar nuestros principales valores y atributos, e identificar un futuro, trazando las líneas de cómo lo queremos alcanzar.

Dado este contexto, podemos decir que 2012 fue un año positivo, y sobre todo desde la perspectiva de los ánimos internos. La actitud institucional nos ayudó a construir Nuestro Sueño, que nos impulsa, motiva y moviliza para trabajar como actores importantes en el desarrollo sostenible.

Este buen ánimo está dado por nuestros colaboradores, quienes privilegian la calidad de vida. Para ello hemos desplegado dispositivos que se ajusten a los intereses

profesionales que cada uno requiere, con el fin de aportar no sólo al desarrollo profesional, sino que también al desarrollo personal de cada uno.

Nuestro sueño nos permite mirar con ilusión el 2013, esto al amparo de la confección de nuestra Planificación Estratégica 2013 – 2017. Guía que nos ayudará a lograr cuatro importantes objetivos que nos hemos impuesto de manera participativa con nuestros grupos de interés. Éxito responsable para nuestros clientes, Rentabilidad Sostenible, Desarrollo y calidad de vida, Procesos de alto desempeño.

Esta hoja de ruta sin relajarnos, nos motiva a continuar trabajando para el desarrollo de nuestros clientes, a través de nuestras consultorías, y sobre todo el desarrollo de nuestros colaboradores que son el activo principal de la institución, por ello la motivación, la integración y el sentido de pertenencia no pueden quedar fuera.

El desafío es consolidar nuestro equipo, seguir trabajando de manera conjunta en profundizar en el anhelo de contribuir al desarrollo sostenible entre las áreas de Administración y Finanzas, Estrategia y Gestión, Relaciones con la Comunidad, Ética y Calidad de Vida Laboral, y Estudio y Medición.

Todos estos avances, los presentamos en nuestro cuarto reporte de sostenibilidad que además corresponde a una Comunicación de Progreso (CoP) para el Pacto Global. Los invitamos a ser parte de nuestra gestión 2012.



JUAN PEDRO PINOCHET
Gerente General de Gestión Social



*LO QUE
NOS MUEVE*



01

1.1 Consecuencia en Nuestro Quehacer

(3.1) (3.2) (3.3) (3.6) (3.7) (3.8) (3.9) (3.10) (3.11)

Este documento constituye el cuarto Reporte de Sostenibilidad que realizamos de manera consecutiva. Comprende nuestro desempeño como Consultora en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el periodo entre el 01 de Enero y el 31 de diciembre de 2012 y abarca todas las actividades y áreas de nuestra organización, dando así continuidad al compromiso que hemos asumido anualmente. Nuestra última publicación corresponde a la gestión del año 2011¹.

Para el desarrollo de este Reporte, utilizamos los lineamientos entregados por la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1. Así mismo, el documento responde a una Comunicación de Progreso (CoP) para el Pacto Global de las Naciones Unidas, organismo al cual adherimos desde 2007.

Este reporte no presenta reexpresión de información correspondiente al último informe.



Desarrollamos Nuestra Matriz de Materialidad (3.5)

Para determinar la información a reportar, desarrollamos una Matriz de Materialidad la cual se elaboró en base a un levantamiento de información primaria y secundaria.

Información Primaria: desarrollo de entrevistas, focus group y encuestas a los principales grupos de interés de la empresa (trabajadores, clientes, directoras de cada área, gerente general, presidente del directorio, competencia, gremios, entre otros).

Información Secundaria: análisis de apariciones de prensa durante el año 2012 y benchmarking de empresas del rubro de la consultoría.

Para la priorización y representación de los temas relevantes surgidos de ambos procesos, utilizamos dos ejes: importancia para los grupos de interés, e importancia para la empresa.



¹ Para acceder a nuestro Reporte de Sostenibilidad del año 2011 visite nuestro sitio web: www.gestionsocial.cl

² Para mayor información sobre los Diez Principios de Pacto Global a los que adherimos, revise el sitio web: www.pactoglobal.cl

(3.4) Para mayor información respecto a la construcción de este reporte puede contactar a: Diana Huerta, Directora del área de Estudios y Medición a través del correo: dhuerta@gestionsocial.cl



1.2 Historia de la empresa

(2.1) (2.4) (2.5) (2.7) (4.8)

Somos la primera consultora especializada en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Chile.

GESTIÓN SOCIAL S.A., nace en marzo de 2005 fruto de la idea conjunta entre Tironi y Asociados, Juan Pedro Pinochet, actual gerente general de Gestión Social y Javier Zulueta, ex gerente general de Gestión Social hasta el año 2011.

Desde nuestra creación hemos puesto los esfuerzos por integrar la RSE en la estrategia de negocio de las organizaciones y empresas con las que trabajamos, aportando así al desarrollo sostenible.

Nuestra oficina principal, si bien está ubicada en Orrego Luco 11, Providencia, Santiago de Chile, contamos con clientes en diferentes ciudades, como Iquique, Antofagasta, Rancagua, Concepción, Temuco, Coihaique y Punta Arenas con el fin de aportar al desarrollo sostenible de todo el país a través de consultorías de RSE.

En 2013 cumplimos 8 años, los que celebramos con **pasión**, **innovación**, **excelencia**, y **consecuencia**, valores de la empresa que nos acompañan en la gestión con nuestros principales grupos de interés.

1.2 Nuestro Sueño (4.8)

Para nosotros, el **desarrollo sostenible** es el proceso de construcción progresiva y continua de una sociedad con mejores niveles de calidad de vida en sus dimensiones económica, social y medioambiental.

Nos mueve trabajar por el desarrollo sostenible y una sociedad más justa, donde cada persona – de las generaciones presentes y futuras – sea reconocida en su dignidad y tenga acceso a las oportunidades para realizarse y buscar la felicidad.

Por ello, queremos promover vínculos de confianza entre empresa y sociedad en base a la participación, las alianzas intersectoriales y decisiones que buscan generar valor compartido en el mediano y largo plazo.

Es en este contexto, que entendemos la Responsabilidad Social Empresarial como la forma de hacer empresa, que integra el desarrollo sostenible en el corazón del negocio. Una estrategia de Responsabilidad Social permite responder a las nuevas expectativas respecto del rol de la empresa en la sociedad y garantizar la rentabilidad de la inversión en el tiempo.

El éxito de las relaciones comerciales también descansa sobre la capacidad de las empresas de generar vínculos de confianza y reciprocidad, y de darle sentido a su quehacer en la sociedad. Sabemos que el buen funcionamiento del sistema económico requiere ir más allá de la búsqueda de fines individuales, de la pura lógica transaccional, hacia la

articulación de los distintos actores sociales en la consecución de soluciones de beneficio mutuo que aborden los desafíos propios del siglo XXI.

Para nosotros las empresas son un motor fundamental del desarrollo sostenible de nuestra sociedad, y su éxito depende de su capacidad de:

- a) adoptar una perspectiva de stakeholders y asumir compromisos con sus grupos de interés.
- b) internalizar sus externalidades, potenciando sus impactos positivos y mitigando sus impactos negativos, y
- c) pensar en el mediano y largo plazo, demostrando en el presente su compromiso con una estrategia que vele por una rentabilidad que sea sostenible en el tiempo.

Fuente: Gestión Social Diciembre 2012.

1.3 La empresa: Somos Gestión Social

2.6) (4.1) (4.2) (4.3) (4.4) (4.5) (4.6) (4.7) (4.9) (4.10) (SO2)

Nuestros accionistas se mantienen informados de las decisiones que toma Gestión Social constantemente, ya que son parte activa de nuestra institución. Eugenio Tironi, y Javier Zulueta, son miembros del Directorio, mientras que Juan Pedro Pinochet es actualmente el gerente general de la institución.

Felipe Machado, hasta abril de 2012 fue gerente del área de Estrategia y Gestión en Gestión Social.

Accionistas y Acciones de Gestión Social		
Accionista	Nº de acciones	Porcentaje de la propiedad
Tironi y Asociados S.A.	468.500	46,9%
Juan Pedro Pinochet Becerra Asesorías e Inversiones E.I.R.L	234.250	23,4%
Javier Zulueta Azocar	234.250	23,4%
Felipe Machado Pinheiro	63.000	6,3%

Fuente: Gestión Social Diciembre 2012.

Todos los accionistas son representados en el directorio por sí mismos o por algún representante designado. El representante de los accionistas minoritarios tiene derecho a veto, lo cual previene que se tomen decisiones impositivas por parte del controlador.

1.4.1 Nuestros Directores

El directorio³ está integrado por 5 personas, 3 de ellos no ejecutivos y 2 independientes, quienes tienen una amplia experiencia en temas sociales, ambientales y comunicacionales. Los miembros del directorio no ocupan algún cargo ejecutivo al interior de la organización.

El directorio se reúne mensualmente para analizar los lineamientos de la organización en aspectos económicos y sociales los cuales son informados a los accionistas. Sin embargo, en términos ambientales el directorio no realiza una evaluación o identificación de la gestión, pues el rubro de consultoría no genera un impacto significativo al medio ambiente. Además, se analizan los lineamientos de la empresa, según la planificación anual. A su vez anualmente se aprueban presupuestos y control de desempeño económico de manera periódica.

Como Gestión Social no tenemos un procedimiento formal para la determinación de la experiencia exigible de nuestros directores y tampoco reciben desembolsos económicos por sesionar mensualmente.

Para resguardar la integridad y evitar los conflictos de interés producto de nuestros directores, contamos con un comité de ética, constituido por tres trabajadores de la empresa (2 consejeros, seleccionados por los colaboradores y 1 coordinador de integridad designado por el directorio). En 2012, estos cargos recaen en las personas de: Bárbara Guzmán (Coordinadora de Integridad), Karen Cossio y Ginette Boobier (Consejeras de Ética).



Eugenio Tironi
Presidente
del Directorio

Doctor en Sociología de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales, París.



Pablo Tironi



Isabel Gajardo



Eugenio Marcos



Javier Zuleta

A su vez contamos con un sistema de integridad desde 2009, a través de una plataforma donde cada trabajador puede realizar consultas respecto a temas, dudas o problemas éticos. Con cierta periodicidad, estos temas son revisados en el directorio.

Estos mecanismos rigen nuestras directrices y actuar. Es por ello que no se realizan mediciones respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

³ En 2013, durante la redacción de este Reporte, TIRONI Asociados vendió su participación en GESTIÓN SOCIAL SA, con lo que deja de ser accionista de la misma. La participación que tenía TIRONI Asociados fue adquirida por Eugenio Tironi, Juan Pedro Pinochet y Javier Zuleta, quienes quedan, cada uno, con 25% de participación. La parte restante (aproximadamente 23%) fue adquirida por GESTIÓN SOCIAL con el fin de transferirla en un futuro cercano a los principales ejecutivos de la sociedad.

⁴ Durante la redacción de este Reporte dejan de ser parte del Directorio de Gestión Social: Eugenio Marco, Isabel Gajardo y Pablo Tironi.

1.4 Planificación Estratégica

(1.2) (4.13) (4.14) (4.15) (4.16)

En el segundo semestre de 2012, trabajamos en nuestra planificación estratégica, que guiará nuestros lineamientos al 2017. Esta planificación fue diseñada para los años 2013 – 2017.

Para su desarrollo se contempló un análisis externo basado en dos metodologías: análisis PESTEL (Factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales) y el Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.

Los pilares estratégicos que guían la planificación, están representados por los capítulos de este reporte. Estos son:

Éxito responsable para nuestros clientes: La forma en que en Gestión Social entendemos nuestro éxito tiene que ver directamente con el cómo nuestros clientes orientan su desempeño hacia el desarrollo sostenible. Es por ello que nos esforzamos porque cada consultoría permita que las organizaciones de nuestros clientes alcancen el éxito de la manera más responsable posible con todos sus grupos de interés.

Rentabilidad Sostenible: En Gestión Social estamos orientados a alcanzar los máximos estándares de desempeño con una mirada de largo plazo, para lo cual es clave disponer de los recursos necesarios para operar de manera sostenible y respondiendo a los intereses de nuestros diferentes grupos de interés.



Desarrollo y calidad de vida: Potenciar nuestro equipo para que genere el mayor impacto en nuestros clientes es fundamental, pero sin descuidar su calidad de vida. Por este motivo Gestión Social busca brindar el mejor espacio de trabajo posible, y que permita a sus trabajadores tener una alta proyección profesional.

Procesos de alto desempeño: Consideramos que el trabajo de nuestras áreas es fundamental para que las organizaciones de nuestros clientes alcancen el éxito responsable, por lo cual cautelamos porque la propuesta de valor de Gestión Social se base en las sinergias que se generan entre nuestras áreas de trabajo.

A partir de estos análisis se definieron los grupos de interés externos más estratégicos para Gestión Social. También se realizó un análisis interno en base a la Cadena de Valor de Porter, a partir del cual se definió hacer una consulta interna a todos los trabajadores de la empresa.



MAPA ESTRATEGICO GESTION SOCIAL 2013 - 2017

Nuestros grupos de interés definidos son (4.12) (4.17) :

Grupos de interés	Instancias de comunicación con nuestros stakeholders
Directorio	Reuniones mensuales donde el Gerente General informa sobre los avances y planes para Gestión Social.
Clientes	Relación permanente a través del equipo de cada consultoría. Además de forma periódica y/o según necesidad se organizan reuniones con la participación del Gerente General para proyectar la consultoría en el futuro. Además, para el desarrollo de este reporte se realizó una encuesta a nuestros clientes.
Colaboradores	La comunicación con los colaboradores de Gestión Social se realiza por medio de reuniones presenciales, jornadas, correos electrónicos y el sitio corporativo "Sintonizador". Al mismo tiempo, en Gestión Social la participación es muy importante, por lo que se enfatiza en cada momento.
Consultoras de RS que operan en Chile	En el proceso de Planificación Estratégica se identificó la principal competencia de Gestión Social y se realizó una revisión en base a información secundaria.

Grupos de interés	Instancias de comunicación con nuestros stakeholders
Consultoras / empresas afines	Con el fin de ampliar nuestra gama de servicios y ofrecer una consultoría con mayor expertise a nuestros clientes, hemos generado un plan de alianzas con consultoras afines. En este marco en 2012 se generaron alianzas con Carbono Neutral, Social Lab y Universidad Central.
Medios de Comunicación	Durante 2012 se comenzó un trabajo de mapeo de medios de comunicación de interés, y se organizaron una serie de reuniones para dar a conocer nuestro trabajo.
Proveedores	La relación con proveedores se realiza principalmente por la contratación de servicios básicos, cuya continuidad se basa en la relación comercial sostenida mes a mes.
Organizaciones que promueven la RSE	Formalmente somos socios de Acción RSE y Pacto Global, pero además asistimos a eventos que organicen otras instituciones, y nos reunimos con otros actores para ver posibilidades de trabajo conjunto como el Hub de Sostenibilidad, el Círculo de RRHH, USEC y otros.

Además hemos generado alianzas con las siguientes instituciones:



Consultora en medio ambiente y representantes de la certificación inglesa Carbono Neutral® en Latinoamérica.

Alianza que permite ofrecer a nuestros clientes una consultoría más integral incorporando los temas medio ambientales dentro de nuestra oferta de valor



Institución de educación superior de carácter nacional y privado.

Alianza de cooperación mutua para aspectos de participación ciudadana, intervenciones urbanas y otras temáticas relacionadas.



Consultora basada en la innovación social y la co-creación de proyectos.

Alianza que permite ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes y desarrollar nuevos productos como los negocios inclusivos, plataforma de innovación y otros.

1.5 Así en 2012...

(2.9) (2.10)

Después de 8 años de trabajo, tenemos la certeza de que el objetivo por el desarrollo sostenible debe entrar con convicción en la estrategia de negocios y la planificación a largo plazo de las empresas.

Como señal de este análisis interno producto de nuestra planificación estratégica, como empresa también nos miramos y fue así como el 12 de octubre de 2012 lanzamos una nueva Imagen Institucional de Gestión Social, hito al que nosotros recordamos como "Cambio de Imagen GS". A un año de la llegada de Juan Pedro Pinochet como Gerente General, este cambio viene acompañado de un proceso de crecimiento interno y nuevos servicios enfocados a insertar la visión del desarrollo sostenible en las estrategias de las empresas.

Con esta nueva cara queremos asumir nuevos desafíos para redefinir y relevar el rol de las empresas en la sociedad. Esto trajo consigo el cambio en nuestro logo, y en las instalaciones de nuestras oficinas:

En el marco del cambio de imagen de marca, el Comité de Comunicaciones, organizó un lanzamiento interno para motivar la mirada del futuro y poder reconocer a los trabajadores de Gestión Social en un ambiente de celebración. Además del lanzamiento de imagen, se incluyó el cambio de papelería, firmas digitales, pintura de la oficina y entrega de regalo a los trabajadores.

Desde el punto de vista externo, enviamos libretas a nuestros clientes, además de un comunicado.

Así mismo, este año fuimos reconocidos en 3 instancias:

- ▲ **Trasapando Buenas Prácticas de Responsabilidad Social:** Premio entregado por BancoEstado Microempresas. Este reconocimiento fue entregado al proveedor que ha hecho un traspaso más sistemático de buenas prácticas de RSE para la organización.
- ▲ Fuimos además una de las Empresas finalistas en la categoría Pequeña Empresa por la Fundación Carlos Vial Espantoso. Este reconocimiento fue entregado a empresas Pymes con **Buenas Prácticas en temas de Relaciones Laborales.**
- ▲ **Cero Accidentes, recibimos este reconocimiento por no haber presentado accidentes laborales durante el 2012. El premio es entregado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).**

GESTIÓN SOCIAL


gestión SOCIAL
CONSULTORÍA EN RSE





*PROCESOS DE
ALTO DESEMPEÑO*





2.1 Nuestras Áreas

(2.2) (2.3) (SO1) (PR3)

(DMA PR) Ya cumplimos 8 años y hemos logrado consolidarnos como la primera consultora especializada en RSE. Hemos desarrollado áreas de especialización, que le dan vida a nuestro trabajo cotidiano y orientan nuestras consultorías. En 2012 ya es momento de integrar, y continuar innovando. Es por esto, que uno de nuestros grandes focos identificados este año es la importancia del trabajo inter-área. A través de nuestra planificación, identificamos como foco de trabajo en 2013 el desarrollo de consultorías transversales que involucren a colaboradores de Gestión Social de las distintas áreas de expertise, entregando de esta manera un producto de excelencia, innovador, consecuente y realizado con pasión.

Como consultora en temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), nos enfocamos principalmente en el desarrollo y la gestión de estrategias de negocio que aporten al desarrollo sostenible. Para ello, contamos con áreas vinculadas al mundo empresarial, y enfocadas en diversas temáticas propias de la RSE.

Estrategia y Gestión (E&G)

Nos enfocamos en el desarrollo de Estrategias Corporativas de RSE, que se integren al negocio de cada uno de nuestros clientes y que las empresas puedan gestionar a través de un modelo en base a una estructura, procesos, indicadores y cultura de la organización.

Ética y Calidad de Vida Laboral (EyCVL)

Nos dedicamos a la promoción de la RSE a nivel interno, específicamente en la relación entre los colaboradores de las empresas, y su comportamiento. Se compone por dos ámbitos: Gestión de la Ética al interior de la organización y diseño y gestión de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de nuestros clientes.

Directora de EyCVL: Bárbara Guzman.

Relaciones con la comunidad (RRCC)

En esta área nos especializamos en trabajar con los territorios donde las empresas tienen sus proyectos y operaciones. Mediante metodologías buscamos armonizar las relaciones entre comunidades y empresas, generando trabajo conjunto y colaborativo.

Directora de RRCC: Valeska Naranjo.

Estudios y Medición (E&M)

En esta área realizamos asesorías para que nuestros clientes alcancen los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas en relación a los grupos de interés. Dentro de nuestra gestión incorporamos la realización de estudios para diferentes organismos.

Directora de E&M: Diana Huerta. Independiente de todas las áreas de expertise, para el desarrollo de las consultorías que así lo requieren, incorporamos dentro de nuestras metodologías instancias

de participación con comunidades donde se insertan las empresas a las cuales asesoramos Sin embargo, no es responsabilidad de Gestión Social - por el giro de negocio al cual pertenece - realizar mediciones de impacto y desarrollo de programas con comunidades, sí se realizan en el marco de sus consultorías cuando es necesario.

Administración y Finanzas (A&F)

Gracias a esta área logramos sacar adelante todos nuestros procesos. Vela por la excelencia en los procesos internos de Gestión Social, coordinando los servicios de apoyo, gestionando la contabilidad y supervisando los procesos administrativos.

Los productos y servicios prestados por Gestión Social están sujetos a un contrato de préstamo de servicios donde se establecen claramente los procedimientos a llevar a cabo.

Directora de A&F: Claudia González.



Directora de E&G:
Francisca Engdahl.



Directora de EyCVL:
Bárbara Guzman.



Directora de RRCC:
Valeska Naranjo.



Directora de E&M:
Diana Huerta.



Directora de A&F:
Claudia González.

2.2 ¿Cómo nos organizamos internamente?

Además de las áreas, en Gestión Social contamos con comités de apoyo a la gestión de temas especialmente importantes para la gerencia general.

En 2012, y gracias a la planificación estratégica, estos fueron reorganizados, surgiendo nuevos comités, y manteniendo algunos que ya teníamos, pero con focos y metas más claras y concretas.

Nuestros comités son:

Comité de Planificación y Control de Gestión

Este comité se crea para dar cumplimiento al Sueño de Gestión Social a través del monitoreo constante de la estrategia planificada. Este trabajo se concentra en tres pilares fundamentales:

1. El monitoreo del cumplimiento de la estrategia, iniciativas y metas;
2. La mantención del alineamiento estratégico entre las distintas funciones de la empresa; y
3. La entrega de información al comité ejecutivo.

En este esfuerzo, se mantienen transversalmente los valores de Gestión Social y los principios de la sostenibilidad.

Además, el comité lleva a cabo iniciativas estratégicas específicas que contribuyen al logro de nuestros objetivos, como el análisis de costos y precios y la calidad en los procesos y productos. Estas iniciativas contribuyen a la construcción de procesos de alto desempeño y una rentabilidad sostenible, y funcionan en armonía con las otras iniciativas lideradas por los distintos comités y responsables.

Comité Comercial

Se conforma con el objeto de ser un apoyo para el comité ejecutivo en la gestión comercial de la empresa. Busca entregar herramientas para enfrentarse mejor a nuestros clientes, con un mejor conocimiento y entendimiento del mercado, de las industrias y de la competencia.

Comité de Personas

Se conformó en 2010 con el objeto de definir participativamente, una política de relaciones con las personas que exprese la visión y el marco bajo el cual se articulan las relaciones de trabajo en Gestión Social, apostando por el desarrollo profesional y la calidad de vida de sus trabajadores.

Actualmente este comité articula un plan de trabajo a largo plazo que vela por el cumplimiento de los principios declarados en la política de beneficios, al mismo tiempo que canaliza las dudas y aportes de todos los colaboradores de Gestión Social en pos de la mejora.

Comité de Ética

Nace con el objetivo de contar con una estructura de apoyo para la gestión de la ética en nuestra empresa. Se ocupa de gestionar el Sistema de Gestión Ética que nos permite apoyar nuestros valores resolviendo dudas y previniendo situaciones que puedan ir en contra de ellos y pongan en riesgo nuestra sostenibilidad.

El Sistema de Gestión Ética se apoya en la Plataforma de Integridad (disponible a través de nuestra web) y se conforma por un Comité de Ética, una Coordinadora General y dos Consejeras.

Comité de Comunicaciones

Tiene por objetivo contribuir al logro del Sueño de Gestión Social, apoyando las comunicaciones internas y externas que requiera la empresa.

Desde las comunicaciones externas se incluye la actualización de la página web, apariciones en distintos medios de prensa y un posicionamiento general de nuestra marca. En tanto, las comunicaciones internas implican el apoyo a los diversos temas que son necesarios que conozcan todos los colaboradores, y que hoy principalmente canalizamos a través del "Sintonizador".

Comité de Capacitación

Es el encargado de canalizar las peticiones de conocimientos que se requieran en las distintas áreas, para mejorar la formación de nuestros colaboradores e incrementar la calidad de las consultorías. Las actividades se organizan en torno a 3 ejes:

1. Participación en seminarios relevantes para GS.
2. Formación en conocimientos específicos, coordinando capacitaciones temáticas específicas a lo largo del año.
3. Talleres de competencias transversales.





*RENTABILIDAD
SOSTENIBLE*



03

(DMA EC) Así como en 2011 alcanzamos un crecimiento importante como institución, durante 2012, aumentamos nuestro crecimiento, lo que se ve reflejado en nuestra rentabilidad que alcanzó los más de MM\$960, que equivalen a un 30% más en relación al año anterior, y nos deja mucho orgullo, esforzándonos a seguir trabajando día a día aportando al desarrollo sostenible, a través de procesos de alto desempeño y con la finalidad de entregar un éxito responsable a nuestros clientes.

El desarrollo de nuestra planificación estratégica, nos entregó las directrices para cerrar el año de manera rentable en la mayoría de nuestras áreas, consolidando nuestros equipos y apoyo a nuestros clientes.

3.1 Desempeño económico

(2.8) (EC1) (EC4)

Somos una empresa privada, autónoma y de patrimonio propio. El Gobierno de Chile no tiene participación en la estructura accionaria de la institución.

Sin embargo, recibimos apoyo del gobierno a través de la Franca tributaria Sence, monto que aumenta cada año, ya que donamos en promedio el 1% del total imponible anual de la planilla de sueldos. Este año recibimos un total de \$4.000.000.

Esta franquicia tributaria es donada a INFOCAP, organismo que realiza capacitaciones a trabajadores.

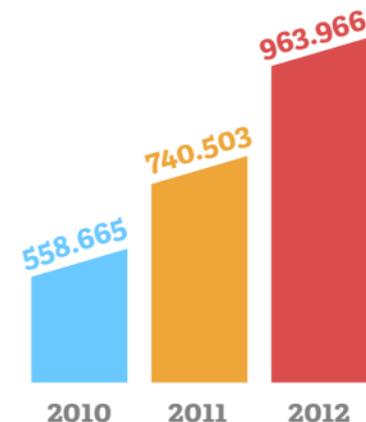
Recibimos además \$370.680 por concepto de crédito a Inversiones en Bienes Físicos del Activo Inmovilizado. Este es un beneficio fiscal que te permite rebajar el 8% del total de las compras realizadas en activos, ejemplo computadores, pantallas, entre otros.

Es así que al cierre de 2012, logramos un total de M\$963.966, 30% más que en 2011.

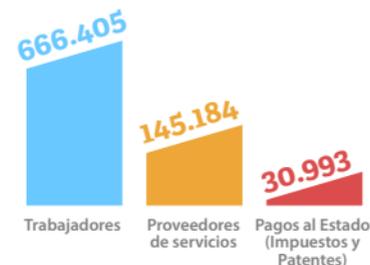
Del total, destinamos 69,2% a remuneraciones de nuestros trabajadores, esto se complementa con la preocupación permanente que tenemos por el desarrollo de nuestros colaboradores, a quienes en 2012 les otorgamos un fondo destinado a capacitaciones potenciando su desarrollo profesional. Destinamos fondos propios a cubrir gastos por este concepto.

El 15,1% fue distribuido a los pagos de proveedores de servicios, y un 3,2% a pagos al Estado por concepto de impuestos y patentes.

VALOR ECONÓMICO GENERADO POR GESTIÓN SOCIAL (M\$)



DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GESTIÓN SOCIAL (M\$)





*DESARROLLO Y
CALIDAD DE VIDA*



04

(DMA LA HR) Para Gestión Social los colaboradores son lo más importante, pues en nosotros recae el compromiso con el desarrollo sostenible y el trabajo cotidiano con nuestros clientes, es por ello que día a día buscamos estrategias para desarrollarnos y sentirnos satisfechos en nuestros lugares de trabajo.

Así como en la planificación estratégica, y en los temas materiales de este reporte se menciona, el **desarrollo de carrera** se ha impuesto como pilar fundamental para el crecimiento de la empresa.

Es por ello que en 2012, y haciéndose cargo de los requerimientos de los trabajadores, Gestión Social creó el Fondo de Capacitación y el Comité de Capacitación, instancias a las que podemos optar para continuar perfeccionándonos y creciendo como profesionales, mejorando así nuestras consultorías.

4.1 Nuestro principal activo

(LA1) (LA13) (LA2) (LA3) (LA15)

En 2012, alcanzamos un total de 31 trabajadores, de los cuales 84% son mujeres y 16% son hombres.

El directorio de Gestión Social está compuesto por 4 hombres y 1 mujer.

Si bien, el porcentaje de mujeres está mayormente representado, los cargos en Gestión Social son distribuidos indistinto del género del colaborador, encontrando hombres y mujeres en todos los cargos de la empresa.

Al cierre de este ejercicio, aumentamos la cantidad de contratos indefinidos, alcanzando a un 100% de nuestros trabajadores, a diferencia del 85,2% en 2011, y el 31% en

2010. Así mismo, nuestros trabajadores se ubicaron en la región Metropolitana en un 100%, debido al cierre de las oficinas de Gestión Social en Antofagasta en enero de 2012.

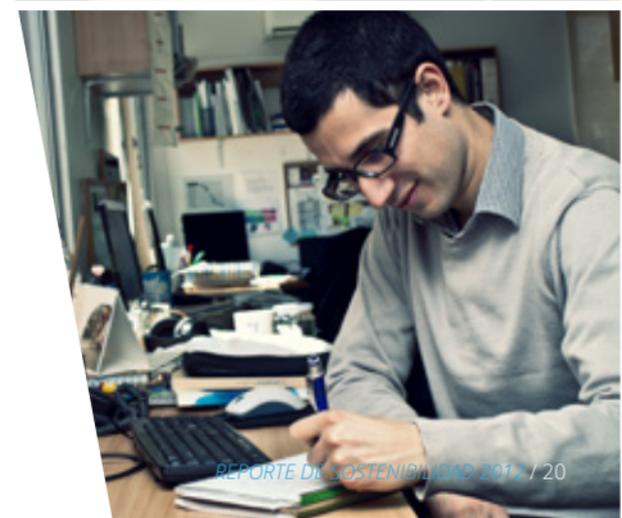
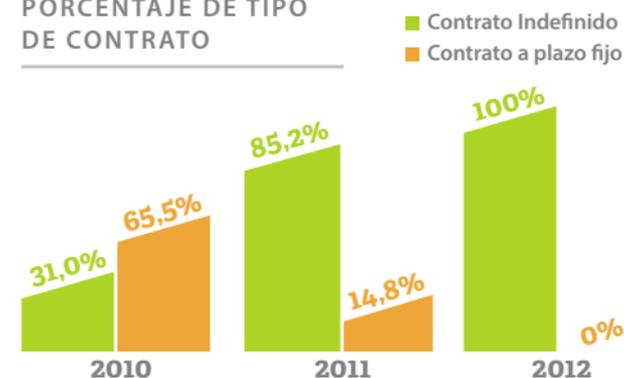
Sin embargo, también nos vimos enfrentados a salidas de integrantes de nuestro equipo. Durante 2012, un 38,7% de los colaboradores dejó la institución, 49% más que el año anterior.

En Gestión Social trabajamos para generar estrategias de retención de nuestros talentos, y esto se traduce en acciones concretas como mayores oportunidades de capacitación, pues hemos definido que el trabajo debe ser entendido como una plataforma para el desarrollo.

DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO EN GESTIÓN SOCIAL



PORCENTAJE DE TIPO DE CONTRATO



Es así, que durante 2012 se creó el Fondo de Capacitación, derivado de nuestro Sueño, y nuestra planificación estratégica.

Se dispone un porcentaje de dinero a todos los colaboradores, para desarrollar un equipo altamente capacitado, con herramientas individuales que requieren las consultorías que realizamos.

Esto apunta a objetivos de crecimiento individual y de desarrollo profesional, y dependerá del interés de cada integrante del equipo la línea temática que desee seguir, siempre pensadas en adquirir conocimientos que aporten a Gestión Social, vinculados con las consultorías que realizamos.

Los objetivos del fondo son:

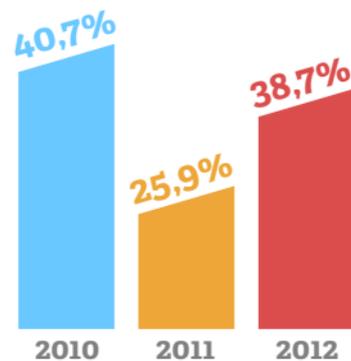
- Contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores de Gestión Social.
- Mejorar tanto cualitativa como cuantitativamente las asesorías que realizamos. Esto significa aumentar la calidad, profundidad, especificidad e innovación de las consultorías actuales; así como ampliar la gama de asesorías prestadas.
- Aumentar las posibilidades de éxito de las asesorías en cuanto al cumplimiento del sueño de Gestión Social mediante un equipo de alto nivel capacitado con el conocimiento teórico y técnico necesario para enfrentar la complejidad que implica el desarrollo sostenible.

En este sentido, los colaboradores podemos optar por Magister o Diplomado, así como también a cursos certificados, seminarios y congresos.

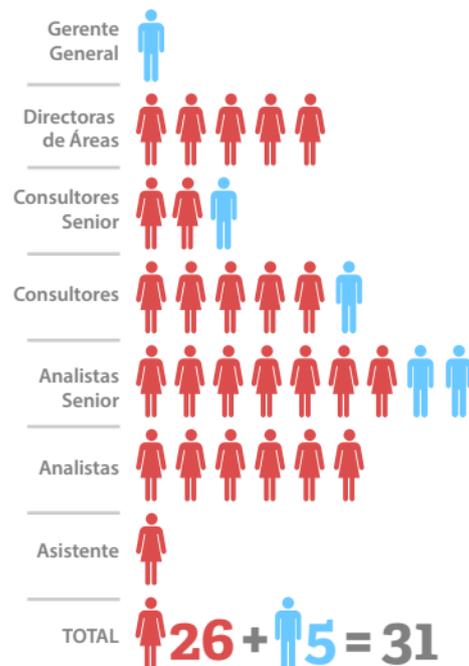
También se realizan cursos internos específicos con un expositor externo.

Al margen de lo anterior, durante 2012, también mejoramos nuestro proceso de selección, de manera asertiva en relación a la búsqueda del perfil y las expectativas de los postulantes, específicas para cada área.

TASA DE ROTACIÓN



DESGLOSE POR ESTAMENTO



4.2 Para un equipo comprometido: mejores condiciones

(LA3) (LA4) (LA15) (HR5) (EC5)

En Gestión Social no contamos con sindicatos. Sin embargo, el Comité de Personas está encargado de gestionar requerimientos, ideas e inquietudes de los colaboradores siendo el punto de encuentro entre estos y la Gerencia General, quien a la vez transmite requerimientos al directorio si es necesario.

Al mismo tiempo, existe cada año un espacio de reunión ampliada con todos los trabajadores, donde establecemos metas y/o requerimientos, y se revisan los actuales procedimientos de la institución, tales como beneficios y condiciones laborales.

Como parte de nuestra cartera de beneficios para mantener una calidad de vida óptima para nuestros trabajadores, hemos incorporado opciones de horario de ingreso y salida en la jornada laboral, ticket de almuerzo para el mes, permisos para actividades extra laborales y realización de docencia, asignaciones por celular según cargo, fruta semanal a disposición de los colaboradores, y otros beneficios como afiliación a Caja de compensación Los Andes, Seguro Complementario de salud y dental, entre otros.

Sólo una trabajadora que en 2012 hizo uso de su permiso de pre y post natal. Ella regresó a Gestión Social en Mayo de 2013.

Respecto a la maternidad y paternidad, Gestión Social se rige por la normativa vigente, sin embargo, como beneficio para sus trabajadoras ha dispuesto eliminar el tope de 66 UF asociado al subsidio, cubriendo el diferencial del salario bruto en aquellos casos en que el sueldo de la colaboradora exceda el tope.

El Comité de Personas se propone en el año 2013 desarrollar actividades conjuntas con todos los colaboradores cada 2 meses.

En Gestión Social, los salarios sobrepasan el salario mínimo del país. En 2012 el salario mínimo entregado por la empresa a algún trabajador, fue de \$600.000 el que sobrepasa más de 3 veces el salario mínimo nacional.



4.3 Evaluación de Desempeño

(LA12)

Así como lo recomendamos en nuestras consultorías, la evaluación de desempeño en Gestión Social es 360°. Nos basamos en un modelo de medición de competencias customizado para nuestra industria, cuyo proceso es participativo.

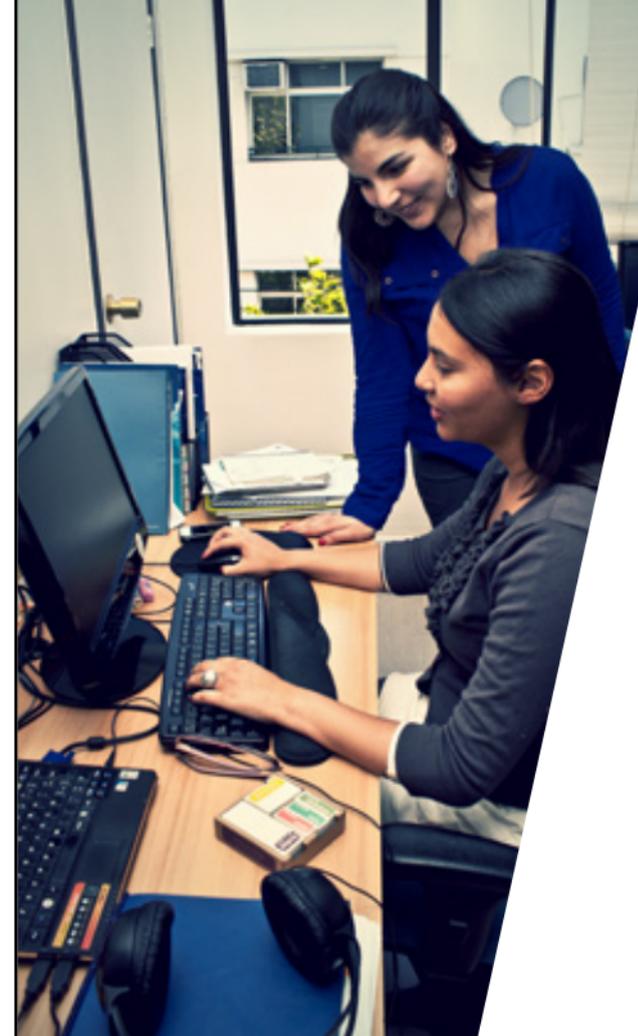
Comprende competencias transversales y diferenciadas por cargo.

Todas estas competencias representan el conocimiento colectivo que nos da una ventaja competitiva y crea un valor único para nuestros clientes. Al mismo tiempo, integra las habilidades que vemos expresadas en nuestro trabajo, desde la cultura que caracteriza a nuestra organización.

La evaluación en 360° corresponde al involucramiento de todo el equipo en las experiencias de trabajo conjunto en el periodo, integrando jefaturas, pares y subordinados.

Las etapas del proceso son:

- Socialización del proceso y el modelo de competencias para involucrar y reforzar su importancia con antiguos y nuevos colaboradores.
- Evaluación individual con respuestas confidenciales.
- Procesamiento de información y elaboración de informes individuales.
- Envío de informes de resultados evaluación a cada uno y a sus jefaturas.
- Conversaciones de feedback entre todos sus los evaluados y sus evaluadores.
- Compromisos de desempeño a nivel individual y con sus jefaturas.
- Reconocimientos individuales al mejor desempeño por cargo y a los mejores desempeños en competencias de compromiso y excelencia que fueron evaluadas en todos los colaboradores.



CANTIDAD DE TRABAJADORES QUE RECIBEN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN 2012

Gerente General, Directores de Áreas, Consultores Senior, Consultores, Analistas Senior, Analistas, Asistente.

100%
DE LOS TRABAJADORES

(EC6) (EC7) Gestión Social no cuenta con una política establecida respecto a la contratación local de trabajadores, dado además porque sus operaciones principales se producen en Santiago, Región Metropolitana. Sin embargo, Gestión Social tampoco cuenta con criterios de exclusión de personas provenientes de localidades, de hecho un porcentaje de los trabajadores de Gestión Social proceden de regiones del país.

En Gestión Social contamos con un total de 53 proveedores. Si bien no contamos con una política formal de proveedores, si tenemos una política de contratación local de servicios, donde se establecen las exigencias solicitadas por Gestión Social a los proveedores, éstas son: calidad, confianza, detalle de transacciones o servicios en el cobro, cumplimiento de plazos, entre otros.

TABLA GRI

05

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
ESTRATEGÍAS Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Declaración del Presidente o Gerente General	2
1.2		Principales impactos, riesgos y oportunidades	2 y 8
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Requisito no específico de una CoP.	Nombre de la organización	4
2.2		Principales marcas, productos y servicios	11
2.3		Estructura operativa	11
2.4		Localización sede principal de la organización	5
2.5		Países en los que opera	5
2.6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	6
2.7		Mercados servidos	5
2.8		Dimensiones de la organización informante	14
2.9		Cambios significativos en el período	10
2.10		Premios y distinciones obtenidos	10
PARÁMETRO DEL REPORTE			
Perfil del reporte			
3.1	Requisito no específico de una CoP.	Período cubierto por la memoria	4
3.2		Fecha de la memoria más reciente	4
3.3		Ciclo de presentación de memorias	4
3.4		Punto de contacto en relación a la memoria	4

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas	
Alcance y cobertura del reporte				
3.5	Requisito no específico de una CoP.	Definición de contenidos	4	
3.6		Cobertura de la memoria	4	
3.7		Límites al alcance de la memoria	4	
3.8		Tratamiento de información de filiales y otros	4	
3.9		Técnicas de medición de datos	4	
3.10		Efecto de reexpresiones de memorias anteriores	4	
3.11		Cambios significativos en el alcance	4	
Índice del contenido GRI				
3.12		Requisito no específico de una CoP.	Índice de contenidos GRI	Tabla
Verificación				
3.13	Requisito no específico de una CoP.	Revisión	Gestión Social no ha verificado su informe 2012	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
Gobierno				
4.1	Principios 1-10.	Estructura de gobierno	6	
4.2		Presidente del directorio en cargos directivos	6	
4.3		Número de miembros independientes del directorio	6	
4.4		Mecanismos de comunicación con el directorio	6	
4.5		Vínculo entre remuneraciones y desempeño	6	

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Gobierno			
4.6	Principios 1-10.	Procedimientos para evitar conflictos de interés	6
4.7		Capacitación y experiencia de directores	6
4.8		Misión, valores y principios	5
4.9		Supervisión de gestión de desempeño y riesgos	6
4.10		Evaluación de desempeño de directores	6
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Principio 7.	Principio de precaución	Gestión Social no genera impactos significativos al medioambiente.
4.12	Principios 1-10.	Principios o programas suscritos	9
4.13		Principales asociaciones a las que pertenece	8
Participación de los grupos de interés			
4.14	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Relación con grupos de interés	8
4.15		Base para la selección de grupos de interés	8
4.16		Enfoque utilizado para la inclusión de grupos de interés	8
4.17		Principales preocupaciones de los grupos de interés	9
CATEGORÍA ECONÓMICA			
DMA	Principios 1, 4, 6 y 7	Enfoque de gestión desempeño económico	13

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Desempeño económico			
EC1	Requisito no específico de una CoP.	Valor económico directo generado y distribuido	13
EC2	Principio 7.	Consecuencias financieras debido al cambio climático	No material
EC3	Requisito no específico de una CoP.	Cobertura de las obligaciones de beneficios sociales.	No material
EC4		Ayudas financieras recibidas de gobiernos.	13
Presencia en el mercado			
EC5	Principio 1.	Rango entre salario mínimo y salario inicial estándar	16
EC6	Requisito no específico de una CoP.	Gasto en proveedores locales	18
EC7	Principio 6.	Procedimientos para la contratación local	18
Impacto económico indirecto			
EC8	Requisito no específico de una CoP.	Inversiones en infraestructura y servicios para beneficio público	No material
EC9		Impactos económicos indirectos	No material
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTAL			
DMA	Principios 7, 8 y 9.	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental	Gestión Social guarda un profundo respeto por el medioambiente, pues trabaja convenido por apoyar el desarrollo sostenible de las sociedades, midiendo - a través de sus clientes - impacto económico, social y medioambiental. Gestión Social particularmente, no genera impactos significativos al medio ambiente.

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Materiales			
EN1	Principio 8.	Materiales utilizados	No material
EN2	Principios 8 y 9.	Materiales valorizados	No material
Energía			
EN3	Principio 8.	Consumo directo de energía	No material
EN4		Consumo indirecto de energía	No material
EN5	Principio 8 y 9.	Ahorro de energía	No material
EN6	Principio 8 y 9.	Productos y servicios eficientes en consumo de energía	No material
EN7		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	No material
EN8	Principio 8.	Captación total de agua por fuentes	No material
EN9		Fuentes de agua afectadas por la captación	No material
EN10	Principio 8 y 9.	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.	No material
Biodiversidad			
EN11	Principio 8.	Descripción de terrenos y su valor de biodiversidad	No material
EN12		Descripción de impactos en la biodiversidad	No material
EN13		Hábitats protegidos o restaurados.	No material
EN14		Gestión de impactos sobre la biodiversidad	No material
EN15		Especies en áreas afectadas por las operaciones	No material

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Principio 8.	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	No material
EN17	Principios 7, 8 y 9.	Otras emisiones indirectas de GEI	No material
EN18		Iniciativas para reducir las emisiones de GEI	No material
EN19	Principio 8.	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	No material
EN20		Otras emisiones significativas al aire	No material
EN21		Vertimiento total de aguas residuales	No material
EN22	Principio 8.	Peso total de residuos gestionados	No material
EN23		Derrames accidentales más significativos	No material
EN24		Residuos peligrosos transportados	No material
EN25		Recursos y hábitats afectados por vertidos de agua	No material
Productos y servicios			
EN26	Principios 7, 8 y 9.	Mitigación de impactos ambientales de los productos	No material
EN27	Principios 8 y 9.	Productos recuperados al final de su vida útil	No material
EN28	Principio 8.	Multas por incumplimiento de normativa ambiental	No material
Transporte			
EN29	Principio 8.	Impactos ambientales significativos del transporte de productos	No material
General			
EN30	Principios 7, 8 y 9.	Gastos e inversiones ambientales	No material

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
CATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO			
DMA	Principios 1, 3 y 6.	Enfoque de gestión laboral	15
Empleo			
LA1	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	15
LA2	Principio 6.	Empleados y rotación media por edad, sexo y región.	15
LA3	Requisito no específico de una CoP.	Beneficios sociales para los empleados.	15
LA15		Retorno después del permiso de maternidad y paternidad.	15
Relaciones Empresa/ Trabajadores			
LA4	Principios 1 y 3.	Empleados cubiertos por un convenio colectivo.	16
LA5	Principio 3.	Periodo de preaviso de cambios organizativos.	No material
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Principio 1.	Trabajadores representados en comités de seguridad y salud	No material
LA7		Ausentismo, días perdidos y víctimas mortales	No material
LA8		Programas de formación en prevención de riesgos	No material
LA9		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No material
Formación y Educación			
LA10	Requisito no específico de una CoP.	Horas de formación al año por empleado	No material
LA11		Programas de fomento a la empleabilidad	No material
LA12		Empleados que reciben evaluaciones de desempeño	17

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Diversidad e Igualdad de oportunidades			
LA13	Principios 1 y 6.	Composición de gobierno corporativo y plantilla	15
Igual remuneración de hombres y mujeres			
LA14	Principios 1 y 6.	Relación entre salario base de hombres y mujeres	No material
CATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
DMA	Principios 1 y 6.	Enfoque de gestión Derechos Humanos	15
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Principios 1 a 6.	Cláusulas de DD.HH. en acuerdos de inversión	No material
HR2		Análisis de DD.HH. en contratistas	No material
HR3		Formación de los empleados sobre DD.HH.	No material
No discriminación			
HR4	Principios 1, 2 y 6.	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No material
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Principios 1, 2 y 3.	Libertad de asociación y convenios colectivos	16
Trabajo Infantil			
HR6	Principios 1, 2 y 5.	Explotación infantil	No material
Trabajos Forzados			
HR7	Principios 1, 2 y 4.	Trabajos forzados	No material
Prácticas de seguridad			
HR8	Principios 1 y 2.	Personal de seguridad formado en DD.HH.	No material

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Derechos indígenas			
HR9	Principios 1 y 2.	Derechos indígenas	No material
Evaluación			
HR10	Requisito no específico de una CoP.	Operaciones con análisis en DD.HH.	No material
Remediación			
HR11	Requisito no específico de una CoP.	Quejas relacionadas con DD.HH.	No material
CATEGORÍA SOCIEDAD			
DMA	Principio 10.	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad	A pesar de que en Gestión Social, no tiene un impacto directo en la Comunidad, realiza actividades donde los colaboradores fomentan el desarrollo comunitario.
Comunidad local			
SO1	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas para gestión de impactos de las operaciones en las comunidades	11
SO9		Operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales	No material
SO10		Mitigación de impactos negativos en comunidades locales	No material
Corrupción			
SO2	Principio 10.	Riesgos de corrupción en unidades de negocio	6
SO3		Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción	No material
SO4		Medidas adoptadas ante incidentes de anti-corrupción	No material
Política Pública			
SO5	Principio 10.	Posición en políticas públicas	No material
SO6		Aportaciones financieras a partidos políticos	No material

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Competencia desleal			
SO7	Requisito no específico de una CoP.	Causas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No material
Cumplimiento Normativo			
SO8	Requisito no específico de una CoP.	Sanciones y multas por incumplimiento de leyes	No material
CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA	Principios 1 y 8.	Enfoque de gestión responsabilidad del producto	11
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Principio 1.	Impactos en salud y seguridad del cliente	No material
PR2		Incidentes por incumplimiento en relación a salud y la seguridad del cliente	No material
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Principio 8.	Etiquetado de productos y servicios	11
PR4		Incumplimientos en relación al etiquetado de los productos y servicios	No material
PR5	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas de satisfacción del cliente	No material
Comunicación de marketing			
PR6	Requisito no específico de una CoP.	Cumplimiento o adhesión a leyes, estándares y códigos de marketing	No material
PR7		Incidentes de incumplimiento de las regulaciones relativas a marketing	No material
Privacidad del cliente			
PR8	Principio 1.	Reclamaciones relativas a protección de datos de los clientes	No material
Cumplimiento normativo			
PR9	Requisito no específico de una CoP.	Multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios	No material



GESTIÓN SOCIAL