

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y los procedimientos relativos al impacto de la acción de la ANDE en su triple dimensión: económica, social y medioambiental, teniendo como objetivos principales la consecución del desarrollo sostenible y la consiguiente generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo, y a la implementación de acciones sociales tendientes al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la Institución, que contribuya a la promoción del desarrollo y bienestar de sus funcionarios y de la sociedad.

### 2. CONCEPTOS

- 2.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** Responsabilidad de la empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. .
- 2.2. Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial:** Se refiere a definir, desarrollar e implantar los procesos que permiten a la empresa fomentar el diálogo con los grupos de interés, la gestión de sus riesgos y los aspectos relevantes en las dimensiones social, económica y medioambiental, al mismo tiempo que avanza en su gestión ética, la transparencia y la comunicación. Está destinada a vincular la estructura organizativa, las políticas, los procedimientos y las actuaciones concretas que permitan el tratamiento de los ejes establecidos en la Política Específica de Responsabilidad Social Empresarial de la ANDE.
- 2.3. Pacto Global:** Es una iniciativa voluntaria promovida por las Naciones Unidas, en la cual la empresa se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con los diez Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. Busca cumplir con la Agenda 2030, basada en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en la Asamblea General de las Naciones Unidas 2015, cuyo éxito dependerá en gran medida del trabajo en conjunto de todos los actores de la sociedad.
- 2.4. Desarrollo Sustentable:** Es el proceso evaluable mediante criterios e indicadores de carácter ambiental, económico y social que tiende a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, que se funda en medidas apropiadas de preservación del equilibrio ecológico, protección al ambiente y aprovechamiento de recursos naturales, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.

- 2.5. Desarrollo Sostenible:** Es aquel que incluye procesos saludables para tratar de satisfacer las necesidades sociales y económicas de la sociedad; atendiendo, además, a los factores culturales y medioambientales sanos de la generación actual, pero se preocupa de no poner en riesgo la satisfacción de éstas y de las generaciones venideras.
- 2.6. Impacto Social:** Se refiere a cualquier modificación, ya sea en sentido positivo o negativo, a la calidad de vida o productividad de las personas o grupos sociales, derivada de la operación o construcción de instalaciones de la ANDE y sus obras de expansión.
- 2.7. Programa Social:** Conjunto de acciones sociales para mejorar las condiciones de vida de la población objetivo, mediante el fortalecimiento de actividades de prevención, mitigación y compensación del impacto social causado por la operación de las Unidades Administrativas de la ANDE.
- 2.8. Acciones Sociales:** Son los medios que utiliza la ANDE para la atención de las diversas necesidades y peticiones de la población objetivo, enfocados en la promoción del desarrollo humano, el bien común y el desarrollo económico, respetando el entorno.
- 2.9. Balance Social:** Es una herramienta de gestión que le permite a la Alta Gerencia planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de la ANDE, en un periodo determinado y frente a metas establecidas, de manera a cumplir con el compromiso social frente a problemáticas sociales identificadas y planificar las acciones correctivas tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus acciones orientadas a la solución de problemas sociales.
- 2.10. Indicadores ETHOS/CIER:** Constituyen, en conjunto, una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones. Dichos indicadores reflejan diferentes etapas de avance en la aplicación de la responsabilidad social, de manera que la evolución de una etapa a otra exige compromiso, planificación e inversiones.
- 2.11. Comunicación de Progreso (COP):** La comunicación de progreso (COP) es una divulgación anual para que las empresas informen a sus grupos de interés sobre sus esfuerzos por implementar los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El objetivo principal de la COP, como eje central de las medidas de integridad del Pacto Mundial, es servir de vehículo público para la información sobre actuación sostenible. Como documento público, la COP es una demostración importante del compromiso de la empresa con la transparencia y responsabilidad. Al mismo tiempo que proporciona prácticas corporativas para promover el diálogo y el aprendizaje entre todos.
- 2.12. Partes Interesadas:** Son todas aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por la operación de la ANDE, como ser: clientes/usuarios, proveedores, funcionarios, gobierno, etc. Así cada organización dispone de sus partes interesadas, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros. La palabra inglesa apropiada para este término es stakeholder, consiguiendo un cierto uso a nivel técnico.

**2.13. Población objetivo:** Constituida por los funcionarios de la ANDE y sus familias, así como los individuos o grupos sociales, que se ubican en zonas aledañas a las instalaciones de la ANDE.

### 3. ALCANCE

**3.1.** Esta Instrucción afecta a todas las Unidades Administrativas de la Institución.

**3.2.** Esta Instrucción comprende la aplicación de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la ANDE, mediante el desarrollo de jornadas de sensibilización, la utilización de herramientas de medición como los indicadores ETHOS/CIER, identificando áreas de intervención; así también, la estructuración o adecuación del modelo de Balance Social de la Institución y la aplicación de auditorías sobre dicho balance. Así también, la Comunicación de Progreso (COP) para que la empresa informe a sus grupos de interés sobre sus esfuerzos por implementar los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

### 4. CONDICIONES

**4.1.** El desarrollo de acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), estará sujeto al compromiso de las autoridades e involucramiento de todos los funcionarios de la ANDE.

**4.2.** Todas las Unidades Administrativas deberán establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente los principios de la responsabilidad social en la ANDE, generando evidencias de su desempeño, aplicación y cumplimiento.

**4.3.** Los principios operativos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la ANDE que fundamentan las estrategias y acciones sociales son:

- a) Protección al medioambiente;
- b) Seguridad laboral;
- c) Protección de la salud;
- d) Respeto de los derechos humanos;
- e) Participación comunitaria;
- f) Fomento del desarrollo social y económico;
- g) Promoción del desarrollo humano;
- h) Apoyo a la educación; y
- i) Ayuda en caso de desastres naturales.

**4.4.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) deberá unificar y estandarizar esquemas de colaboración entre las distintas Unidades Administrativas de la Institución, Organismos y Entidades del Estado (OEE), Proveedores del Estado, Entidades Privadas y

Organismos no Gubernamentales (ONG), que permitan establecer un uso racional y oportuno de los talentos humanos, recursos materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de los objetivos sociales de la ANDE.

- 4.5. La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) definirá un esquema de atención a la población objetivo, a fin de mantener estrecho contacto con ésta, con el propósito de prevenir, mitigar y compensar el impacto social negativo derivado de la operación o construcción de instalaciones de la ANDE y sus obras de expansión.
- 4.6. La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) implementará sistemas de información, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), que permitan dar a conocer los niveles de cumplimiento de los programas sociales de la ANDE.
- 4.7. El Balance Social de la ANDE servirá para realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, actualizar sus políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS):
  - 5.1.1. Desarrollar programas de nivelación y sensibilización referentes a Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
  - 5.1.2. Aplicar herramientas de medición del grado de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
  - 5.1.3. Proponer y desarrollar planes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) identificando los ejes temáticos componentes, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Institución.
  - 5.1.4. Efectuar mediciones y evaluar el impacto en las acciones emprendidas en el marco de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la ANDE.
  - 5.1.5. Inventariar activos y pasivos sociales de la ANDE y estructurar el Balance Social.
- 5.2. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas de la Institución, proporcionar oportunamente las informaciones y documentaciones pertinentes; facilitar la conformación de los Comités de Intervención sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como el apoyo a los mismos, para la efectividad de la medición por medio de los indicadores respectivos.
- 5.3. Es responsabilidad de la Alta Gerencia evaluar el cumplimiento del compromiso social de la ANDE.

## **6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **6.1. Programas de Responsabilidad Social Empresarial**

- 6.1.1.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) elabora diagnósticos sociales que identifican las partes interesadas, las condiciones sociales existentes en las áreas de influencia del sistema eléctrico administrado por la ANDE, evalúa los impactos sociales derivados de su gestión y asigna prioridades para su atención.
- 6.1.2.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) define objetivos y metas respecto de la atención de los impactos sociales y elabora los programas a ser desarrollados en el ámbito de su competencia, en coordinación con las Unidades Administrativas afectadas, emite un Interno (I), adjunta la propuesta de programas y remite, vía jerárquica, al Gabinete de Presidencia (GP).
- 6.1.3.** El Gabinete de Presidencia (GP) recibe y analiza el Interno (I) y la propuesta de programas sociales, en coordinación con la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” afectada, para su aprobación y posterior divulgación corporativa.
- 6.1.4.** Una vez aprobados los programas sociales, la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) disponibiliza los mismos en el Servicio de Intranet, a efectos de mantener actualizada la información referente a los programas sociales desarrollados por la ANDE.
- 6.1.5.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) organiza las jornadas de nivelación y sensibilización, en coordinación con el Departamento de Formación y Capacitación (DRH/DFC), conforme con el calendario establecido. Asimismo, la GP/ORS gestiona la obtención de los recursos operativos (viático, vehículo, local, servicio de provisión de alimentos, equipos audiovisuales, entre otros).
- 6.1.6.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) desarrolla y acompaña, las jornadas de nivelación y sensibilización referente a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), llevando registro de lo realizado para su seguimiento correspondiente.
- 6.1.7.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) realiza el relevamiento de los programas actuales de Responsabilidad Social Empresarial en la ANDE y aplica la herramienta de medición a través de los indicadores ETHOS/CIER para determinar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social comprendida en el marco de su definición.
- 6.1.8.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS), sobre la base de los resultados obtenidos de la medición aplicada, identifica las áreas de intervención y desarrolla o diseña programas tendientes al mejoramiento de los indicadores, emite un Interno (I) proponiendo la conformación de Comités de Intervención con

representantes de las Unidades Administrativas afectadas y remite, vía jerárquica, a las Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C”, para conocimiento y aprobación correspondientes.

## **6.2. Balance Social.**

- 6.2.1.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) estructura el modelo de Balance Social de la ANDE, conforme al Anexo N° 1 y en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas, emite un Interno (I), adjunta el modelo y remite, vía jerárquica, al Gabinete de Presidencia (GP), para su aprobación por la Presidencia (PR).
- 6.2.2.** El Gabinete de Presidencia (GP) recibe el Interno (I), verifica el modelo de Balance Social y gestiona la aprobación de la Presidencia (PR).
- 6.2.3.** Una vez obtenida la aprobación del modelo de Balance Social, la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) realiza el inventario de activos (beneficios sociales y otros) y pasivos sociales de la ANDE inherentes al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- 6.2.4.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) emite un Interno (I), adjunta el Balance Social, y remite al Gabinete de Presidencia (GP), para gestionar la aprobación por la Presidencia (PR).
- 6.2.5.** Una vez aprobado, la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS), en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), comunica, a través del correo electrónico corporativo, la aprobación del Balance Social de la ANDE. Asimismo, la GP/ORS disponibiliza en el Servicio de Intranet para conocimiento de todos los funcionarios y gestiona la publicación en la Página Web Institucional para conocimiento de las partes interesadas.
- 6.2.6.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) revisa el Balance Social, bajo las normas aplicables asumidas en el marco del acuerdo ETHOS/CIER, realiza los ajustes necesarios y emite un Interno (I) a efectos de someter a consideración del Gabinete de Presidencia (GP), para su definición y, si el caso fuere, posterior aprobación de la Presidencia (PR).

## **6.3. Comunicación de Progreso (COP) a la Organización de las Naciones Unidas (ONU).**

- 6.3.1.** La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) estructura la Comunicación de Progreso (COP) de la ANDE, conforme con el Anexo N° 2, en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas; emite un Interno (I), adjunta el modelo y remite, vía jerárquica, al Gabinete de Presidencia (GP), para su aprobación por la Presidencia (PR).
- 6.3.2.** El Gabinete de Presidencia (GP) recibe el Interno, verifica el modelo de

Comunicación de Progreso (COP) y gestiona la aprobación de la Presidencia (PR).

- 6.3.3. Una vez obtenida la aprobación del modelo de Comunicación de Progreso (COP), la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) emite un Interno (I), adjunta la COP y el borrador de Nota Oficial para la ONU a través de la organización Pacto Global Paraguay, remite al Gabinete de Presidencia (GP).
- 6.3.4. El Gabinete de Presidencia (GP) recibe la Comunicación de Progreso (COP) y el borrador de Nota Oficial, remite a la Secretaría General (SG) para la elaboración de la Nota Oficial.
- 6.3.5. La Secretaría General (SG) recibe la Comunicación de Progreso (COP) y el borrador de Nota Oficial, elabora la Nota Oficial y remite ambos documentos a la Presidencia (PR) para la rúbrica de la máxima autoridad de la ANDE.
- 6.3.6. La Presidencia (PR) recibe la Comunicación de Progreso (COP) y la Nota Oficial, procede a la rúbrica de ambos documentos y remite a la Secretaría General (SG).
- 6.3.7. La Secretaría General (SG) recibe ambos documentos y remite las documentaciones a la ONU a través de la Organización Pacto Global Paraguay con copia autenticada de la Comunicación de Progreso (COP) y de la Nota Oficial a la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS).
- 6.3.8. La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) recibe la Comunicación de Progreso (COP) y la Nota Oficial, escanea y remite por correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) para la socialización, archiva los documentos para mantenerlos en custodia.
- 6.3.9. La Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS) en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), comunica a través del correo electrónico corporativo, la aprobación de la Comunicación de Progreso (COP) de la ANDE. La GP/ORS disponibiliza en el Servicio de Intranet, para conocimiento de todos los funcionarios y gestiona la publicación en la página web institucional para conocimiento de las partes interesadas.

## **GABINETE DE PRESIDENCIA**

**Distribución: ABCDE**

**DP/DOM: FCh-5916**

Está a cargo de la Oficina de Responsabilidad Social Empresarial (GP/ORS), aclarar el contenido de esta Instrucción a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos de esta y mantenerlos actualizados.

## ANEXO N° 1 Estructura del Balance Social de la ANDE

- 1. Presentación**
- 2. Mensaje del Presidente de la ANDE**
- 3. Autoridades de la Alta Gerencia de la ANDE**
- 4. Contexto de la Responsabilidad Social**
- 5. Contexto del Balance Social**
- 6. Presentación de Variables e Indicadores de Gestión**
  - 6.1. Área Interna**
    - 6.1.1. Características Socio laborales del Personal**
      - 6.1.1.1. Demografía**
        - 6.1.1.1.1. Indicador de Género
        - 6.1.1.1.2. Indicador de Edad por Género
        - 6.1.1.1.3. Estado Civil
        - 6.1.1.1.4. Nivel Educativo
        - 6.1.1.1.5. Tiempo de Vinculación
        - 6.1.1.1.6. Procedencia Geográfica
        - 6.1.1.1.7. Clase de Contrato
        - 6.1.1.1.8. Indicador de Equidad por Género
        - 6.1.1.1.9. Mujer cabeza de Familia
      - 6.1.1.2. Ausentismo**
        - 6.1.1.2.1. Enfermedad Común
        - 6.1.1.2.2. Maternidad
        - 6.1.1.2.3. Accidentalidad
        - 6.1.1.2.4. Enfermedad Profesional
        - 6.1.1.2.5. Otras causas de Ausentismo
        - 6.1.1.2.6. Costo del Ausentismo
      - 6.1.1.3. Rotación del Personal**
        - 6.1.1.3.1. Ingresos
        - 6.1.1.3.2. Índice de Rotación
        - 6.1.1.3.3. Índice de Selección



#### **6.1.1.4. Jornada Laboral**

- 6.1.1.4.1. Horas Extras Trabajadas
- 6.1.1.4.2. Vacaciones
- 6.1.1.4.3. Trabajos desde el Domicilio

#### **6.1.1.5. Salarios y Prestaciones**

- 6.1.1.5.1. Salarios
- 6.1.1.5.2. Salario Integral
- 6.1.1.5.3. Manejo de Nómina
- 6.1.1.5.4. Prestaciones
- 6.1.1.5.5. Remuneración Mensual
- 6.1.1.5.6. Indemnizaciones
- 6.1.1.5.7. Compensaciones

#### **6.1.1.6. Relaciones Laborales**

- 6.1.1.6.1. Participación Sindical
- 6.1.1.6.2. Tipos de Negociación
- 6.1.1.6.3. Huelgas o Paros
- 6.1.1.6.4. Demandas y Reclamos
- 6.1.1.6.5. Aportes de la Empresa al Sindicato
- 6.1.1.6.6. Capacitación Sindical

### **6.1.2. Servicios Sociales de la Empresa al Trabajador**

#### **6.1.2.1. Salud**

- 6.1.2.1.1. Aportes al EPS (Empresas Prestadoras de Salud)
- 6.1.2.1.2. Cobertura de Servicios
- 6.1.2.1.3. Aportes Medicina Prepaga – Pólizas de Salud o Planes Complementarios de Salud

#### **6.1.2.2. Riesgos Profesionales**

- 6.1.2.2.1. Aportes a la A.R.P. (Administradora de Riesgos Profesionales)
- 6.1.2.2.2. Servicios de la A.R.P.
- 6.1.2.2.3. Accidentalidad
- 6.1.2.2.4. Enfermedad Profesional
- 6.1.2.2.5. Reubicaciones

### **6.1.2.3. Fondo de Pensiones y Cesantías**

6.1.2.3.1. Aportes

### **6.1.2.4. Cajas de Compensación**

6.1.2.4.1. Aportes Cajas de Compensación

6.1.2.4.2. Utilización de Servicios

### **6.1.2.5. Fondos de Empleados o Cooperativas**

6.1.2.5.1. Cobertura de Afiliación

6.1.2.5.2. Aportes

6.1.2.5.3. Servicios

### **6.1.2.6. Vivienda**

6.1.2.6.1. Indicador de Vivienda

6.1.2.6.2. Fondo de Vivienda

6.1.2.6.3. Indicador de Utilización del Fondo

### **6.1.2.7. Alimentación**

6.1.2.7.1. Servicio de Restaurante

6.1.2.7.2. Calidad del Servicio

6.1.2.7.3. Utilización del Servicio

6.1.2.7.4. Control de Manipuladores de Alimentos

6.1.2.7.5. Calidad de la Alimentación

### **6.1.2.8. Transporte**

6.1.2.8.1. Clase de Servicio

6.1.2.8.2. Utilización del Servicio

### **6.1.2.9. Servicios Especiales**

6.1.2.9.1. Asesorías Jurídicas

6.1.2.9.2. Asesorías Tributarias

6.1.2.9.3. Asesorías en Derecho de Familia

6.1.2.9.4. Asesorías en Seguros

6.1.2.9.5. Otros Servicios

## **6.1.3. Integración y Desarrollo del Personal**

### **6.1.3.1. Información y Comunicación**

6.1.3.1.1. Información para el Desempeño del Cargo

- 6.1.3.1.2. Cobertura de la Información para el Desempeño
- 6.1.3.1.3. Índice de Reinducción
- 6.1.3.1.4. Comunicación para lograr Sentido de Pertenencia
- 6.1.3.1.5. Índice de Circulación de Publicaciones Externas

#### **6.1.4. Desarrollo del Personal**

- 6.1.4.1.1. Evaluación de Desempeño
- 6.1.4.1.2. Ascensos o Promociones
- 6.1.4.1.3. Índice de Participación
- 6.1.4.1.4. Eficiencia de los Círculos y/o Grupos Primarios
- 6.1.4.1.5. Costo en Mejora de Procesos
- 6.1.4.1.6. Programas de Reconocimiento de la Calidad y la Excelencia Laboral
- 6.1.4.1.7. Programas de Aseguramiento de la Calidad
- 6.1.4.1.8. Programas con Pre Jubilados

#### **6.1.5. Capacitación**

- 6.1.5.1.1. Cobertura de la Capacitación
- 6.1.5.1.2. Calidad de la Capacitación

#### **6.1.6. Educación**

- 6.1.6.1.1. Programas
- 6.1.6.1.2. Cobertura de Educación

#### **6.1.7. Campañas Educativas**

#### **6.1.8. Tiempo Libre**

### **6.2. Área Externa**

#### **6.2.1. Relaciones Primarias**

##### **6.2.1.1. Familia del Trabajador**

- 6.2.1.1.1. Indicador de Personas a Cargo
- 6.2.1.1.2. Cobertura en Programas de Salud
- 6.2.1.1.3. Educación
- 6.2.1.1.4. Recreación
- 6.2.1.1.5. Programas Educativos
- 6.2.1.1.6. Promoción MICRO Y FAMI Empresas
- 6.2.1.1.7. Calamidad Doméstica

### **6.2.1.2. Jubilados**

- 6.2.1.2.1. Programas con Jubilados
- 6.2.1.2.2. Indicador de Cobertura

### **6.2.1.3. Consumidor Final**

- 6.2.1.3.1. Certificaciones de Calidad
- 6.2.1.3.2. Información al Consumidor
- 6.2.1.3.3. Servicios
- 6.2.1.3.4. Índice de Satisfacción

### **6.2.1.4. Competencia**

- 6.2.1.4.1. Programas de Lealtad Comercial
- 6.2.1.4.2. Convenios de Cooperación
- 6.2.1.4.3. Campañas Institucionales

### **6.2.1.5. Acreedores**

- 6.2.1.5.1. Información
- 6.2.1.5.2. Pagos Oportunos
- 6.2.1.5.3. Acuerdos

### **6.2.1.6. Proveedores**

- 6.2.1.6.1. Información sobre la Empresa
- 6.2.1.6.2. Información sobre el Producto
- 6.2.1.6.3. Empleo Directo
- 6.2.1.6.4. Generación de Empresas

## **6.2.2. Relaciones con la Comunidad**

### **6.2.2.1. Comunidad Local**

- 6.2.2.1.1. Participación Comunitaria
- 6.2.2.1.2. Programas

### **6.2.2.2. Sociedad**

- 6.2.2.2.1. Empleo Generado
- 6.2.2.2.2. Donaciones
- 6.2.2.2.3. Apertura de Nuevas Oficinas
- 6.2.2.2.4. Desarrollo de Productos
- 6.2.2.2.5. Exportaciones y Sustitución de Importaciones

6.2.2.2.6. Programas Especiales

### **6.2.2.3. Sector Público**

6.2.2.3.1. Impuestos Locales y Nacionales

6.2.2.3.2. Programas de Interés Público

6.2.2.3.3. Aportes Parafiscales

6.2.2.3.4. Empleados en Entidades Públicas

### **6.2.2.4. Medio Ambiente**

## **6.2.3. Relaciones con Otras Instituciones**

### **6.2.3.1. Gremios**

6.2.3.1.1. Afiliación y Sentido de Pertenencia

6.2.3.1.2. Aportes y Utilización de Servicios

### **6.2.3.2. Medios de Información**

6.2.3.2.1. Información Enviada

6.2.3.2.2. Cobertura

6.2.3.2.3. Asistencia a Convocatorias

### **6.2.3.3. Universidades e Instituciones de Investigación**

6.2.3.3.1. Intercambio de Servicios

6.2.3.3.2. Práctica de Estudiantes

6.2.3.3.3. Generación de Empleo Universitario

## **7. Requerimientos**

## **8. Metodología**

## **9. Cuadro de Balance Social**

## **10. Presentación de Resultados**

## **11. Análisis de Resultados**

## **12. Cuadro Comparativo**

## **13. Bibliografía**

**ANEXO N° 2**  
**Estructura de la Comunicación de Progreso (COP)**

- 1. Presentación**
- 2. Carta compromiso**
- 3. Resumen Ejecutivo**
- 4. Justificación**
  - 4.1. Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
- 5. Derechos Humanos**
  - 5.1. Compromiso
  - 5.2. Sistemas
  - 5.3. Actividades
  - 5.4. Indicadores
- 6. Estándares laborales**
  - 6.1. Compromiso
  - 6.2. Sistemas
  - 6.3. Actividades
  - 6.4. Indicadores
- 7. Medioambiente**
  - 7.1. Compromiso
  - 7.2. Sistemas
  - 7.3. Actividades
  - 7.4. Indicadores
- 8. Anticorrupción**
  - 8.1. Compromiso
  - 8.2. Sistemas
  - 8.3. Actividades
  - 8.4. Indicadores
- 9. Conclusiones y Recomendaciones**
  - 9.1. Conclusiones
  - 9.2. Recomendaciones
- 10. Anexos**