

MANUAL DE USUARIO

“POLITICA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”



Responsabilidad Social

Una empresa responsable

Responsabilidad Social Mype para Alfavía - RSMA



Índice de Contenidos

I. Antecedentes	4
1.1 Misión, Visión y Valores de la empresa	4
1.2 StakeHolders	5
1.3 Cadena de Valor	8
II. Análisis de la RSMA para cada stakeholder	9
III. Definición de las Políticas	10
3.1 Objetivos de las políticas definidas	11
3.2 Indicadores con los que mediremos los objetivos	12
IV. Medición y Comunicación	13
4.1 Medición	13
4.2 Comunicación y Difusión	16
V. Aporte	17
VI. Innovación Sostenible	17
VII. Anexo	17
7.1 Evidenciar recursos específicos a actividades de RSE a lo largo del año	17
7.2 Evidencia de contar con personal designado para el seguimiento de la gestión de RSE ¹⁸	
7.3 Evidenciar actividades de capacitación y/o formación profesional	18
7.4 Evidenciar programas, políticas o planes de incentivo al personal	19
7.5 Evidencia de considerar a la familia del trabajador en la gestión de RSE	19
7.6 Evidencia de la participación de la empresa en las actividades de apoyo comunitario – RSE	20
7.7 Evidencia de contar con instancias formales para conocer la opinión de los trabajadores	20
7.8 Evidencia de contar con alianzas con organismos públicos y privados	21

I. Antecedentes

El desarrollo del presente trabajo está basado en una empresa MYPE¹ de razón social “Análisis y Decisiones Estratégicas S.A.C.” cuya razón comercial es “Alfavía”, con el objetivo de **presentar un análisis situacional actual que permite desarrollar y presentar un “Plan de Responsabilidad Social” para “Alfavía”**.

Alfavía es una empresa pequeña, parte de un grupo empresarial de 7 empresas, todas ellas también mypes, que se dedica al rubro de **la tercerización de servicios comerciales (KBPO - Knowledge Business Process Outsourcing)**. Es decir, la empresa ayuda en la definición, análisis y ejecución de estrategias comerciales (área de marketing, ventas y servicio al cliente y todo lo relacionado a la parte comercial). Es importante mencionar que Alfavía se especializa no tanto en la Consultoría que pueda realizar sino en el desarrollo de actividades continuas operativas tercerizadas por sus clientes. La visión estratégica de la empresa y su capacidad de consultoría es utilizada para asegurar que la gestión operativa tercerizada sea óptima.

Parte de la decisión estratégica de la empresa es trabajar con una cartera acotada de clientes, los cuales deben contar con un **Life Time Value** muy alto, soportándolos en el acompañamiento y/o tercerización de una parte de sus actividades cotidianas comerciales en Alfavía.

1.1 Misión, Visión y Valores de la empresa

La misión, visión de Alfavía son las siguientes:

“Somos una empresa que vende servicios comerciales vía Outsourcing, en la que nuestros clientes delegan la gestión de su CRM, servicio al cliente, call center, marketing directo, campañas, digitalización, actualización de datos, segmentación, business intelligence, encuestas, mediciones y mejoras de procesos, para que les ayudemos a soportar su crecimiento y rentabilidad”

Esta misión de tercerización, enmarcada en un contexto de empresa de servicios, y con las premisas de que nuestro aporte se debe regir por principios de ética, eficiencia y rentabilidad, nos lleva a nuestra visión:

“El éxito de nuestros clientes es nuestro éxito”

Esta visión lleva a la empresa a priorizar el bienestar de sus clientes sobre sus propios intereses, lo cual ya es responsabilidad social ligada a la eficiencia, prestando servicios que realmente sean útiles y que aporten valor tanto a sus

¹ La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT).

clientes, uno de los principales Stakeholders, como a la empresa misma. En la medida que nuestros clientes alcancen sus objetivos, la empresa también.

Adicionalmente, podemos revisar los valores de la empresa:

- **Compromiso** - Somos conscientes de la responsabilidad por alcanzar las metas ofrecidas a nuestros clientes. Nunca dejamos nada a medias o abandonado para que el siguiente lo resuelva. **Cumplimos lo prometido.**
- **Integridad** - Integridad en el delivery de nuestras soluciones. Integridad en la confidencialidad de lo que hacemos. Integridad para ser honestos, éticos y justos. Integridad porque sabemos decir no y tenemos la valentía para tomar decisiones difíciles. Integridad porque reconocemos lo que no sabemos hacer, porque asumimos nuestros errores. Integridad para ser transparentes: **Hacemos lo que decimos y vivimos nuestra palabra.**
- **Proactividad** - Buscamos la oportunidad para ayudar. Sin necesidad de supervisión constante. No esperamos a que nos pidan algo. Estamos alerta. Tenemos el empuje y la motivación para liderar el cambio. **Nos adelantamos.**
- **Vocación de Servicio** - Cuidamos al cliente. Tenemos empatía. Somos de actitud positiva. Somos amables y con un trato encantador. **Somos capaces de meternos en sus zapatos y mirar su mundo.**
- **Honestidad** - Siempre decimos a nuestros clientes internos y externos la verdad y les damos nuestro mejor consejo. Para ello nuestra integridad se mide por nuestra conducta y no por nuestra dialéctica. **Factum non Verbum.**
- **Excelencia** - Nos exigimos y exigimos a nuestros compañeros a **hacer trabajos bien hechos y sin fallas.** Esto lo logramos revisando lo realizado y no entregando por cumplir.
- **Vivimos los resultados** - Nos entregamos y nos desvivimos por alcanzar las metas internas de la empresa y las de nuestros clientes. **Buscamos proporcionar verdadero valor para nuestros clientes.**
- **Alegría** - Somos de espíritu joven y optimistas. Tenemos una permanente actitud para motivar y entusiasmar a los demás. **Sonreímos.** Nos divertimos en lo que hacemos. **Tenemos Ilusión.**

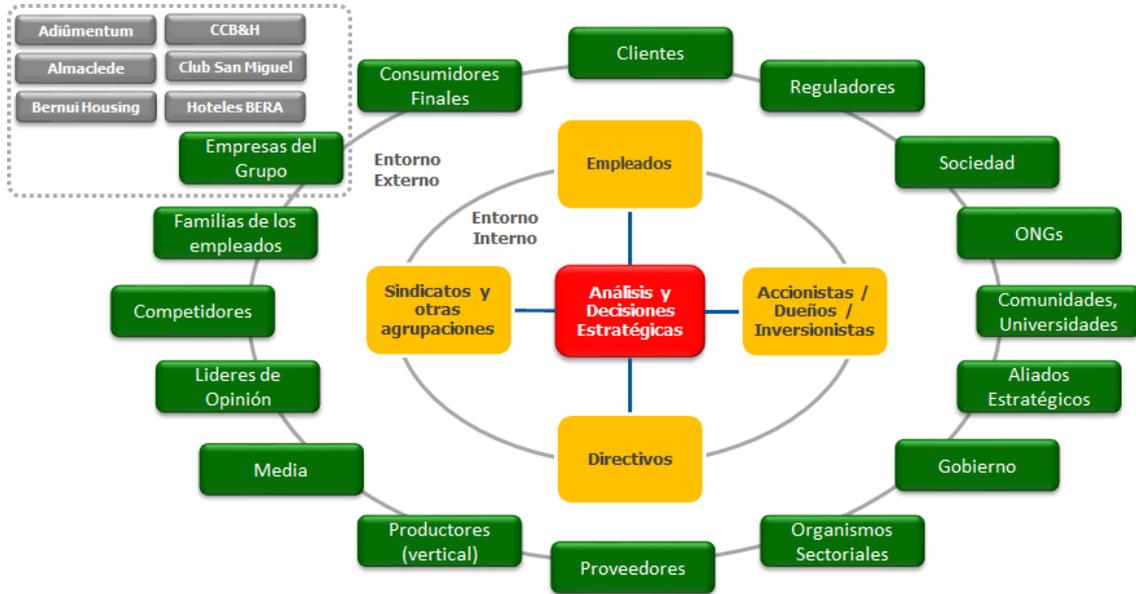
1.2 Stakeholders²

Siguiendo con el análisis para el desarrollo de un **Plan de Responsabilidad Social** Empresarial, definimos el concepto de Stakeholder:

Entendemos por stakeholders a “todas aquellas personas o entidades que tienen algo que ganar o perder de la empresa”. Como su nombre inglés indica, la primera parte de la palabra se compone de “Stake” que significa interés, participación o petición de alguien, y de la palabra “hold” que viene del verbo to hold que significa mantener / agarrar / coger algo o alguien y de la partícula “er” que convierte a la palabra stakeholder en un sustantivo referido a una persona o entidad. Es decir, stakeholder es aquel al que le afecta el devenir de la empresa.

² “Grupo de interés”, corresponde al término en inglés *stakeholder*, que engloba a los diferentes conjuntos de personas que tienen algún interés en la firma (trabajadores, consumidores, etc.) Es el término que se contrapone a *shareholder*, que representa a los accionistas.

A continuación, presentamos un resumen gráfico de los Stakeholders de cualquier empresa:



Y a continuación describimos como son estos Stakeholders para Alfavía, divididos por tipo:

Stakeholders Internos

Dueños	Los dueños de la Empresa son 2 socios.
Directivos	Todo el personal de mando en la empresa. Al ser una pyme, y no existir tantos puestos de trabajo o una gran cantidad de trabajadores, es la línea de mando la que es clave para la empresa.
Empleados	Todo el personal operativo (90%).
Sindicatos u otros	No hay de momento.

Stakeholders Externos

Familias de los trabajadores	Importantísimas para la empresa porque dan el balance para que los trabajadores continúen en la empresa. Al ser una pyme, los niveles salariales son acorde al tamaño de la empresa y el mercado, pero son inferiores a los de la gran empresa por lo que el buen capital humano tiende a querer crecer (organizativamente y salarialmente) y por ello, el trabajo con las familias para que les den serenidad a los trabajadores y les digan “no te cambies, es un buen sitio” es importante. Es evidente que la rotación existe, pero se debe reducir lo máximo posible.
Clientes	Son los que nos dan de comer. A ellos aplicamos nuestra visión (“el éxito de nuestros clientes es nuestro éxito”)
Consumidores Finales	Muchos de nuestros clientes les venden a consumidores finales y las actividades de outsourcing se reflejan en ellos. Si les ayudamos a vender, esa venta debe ser ética, equilibrada, honesta; Si les ayudamos a atender a sus clientes, debemos tratarlos como si fuesen nuestros propios clientes que nos pagan; Etc.
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> o Ley de Protección de Datos Personales LPD 29733 es importantísima para nuestra empresa puesto que vivimos de la información de nuestros clientes. La que nos dan o la que producimos para ellos. o Indecopi: Gracias No Insista o GDPR (Nueva ley de datos personales europea) que está sentando las nuevas bases de la privacidad en casi todo el mundo



Stakeholders Externos

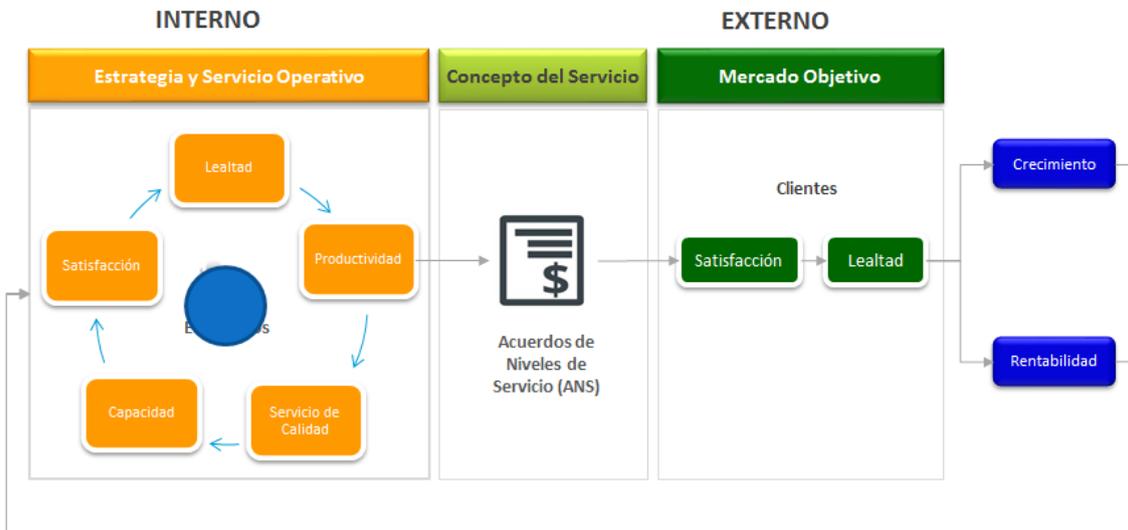
Sociedad	<p>Nuestros vecinos donde trabajamos principalmente. Nuestra zona se ha convertido desde hace 3 años en un campo de batalla (bares 24x7x365), discotecas con prostíbulos, prostitución callejera, venta de drogas, pirañismo, niños abandonados y asesinatos (más de 10 en apenas 3 cuadras), delante del 2° centro comercial de mayor tráfico del Perú (Plaza Norte, con casi 2.2 Millones por mes). Nadie se atreve a plantar cara a esta situación salvo unos pocos.</p> <p>Medio ambiente: Algunos aspectos referidos al reciclaje, agua, etc.</p>
ONGs	Casi no tenemos interacción. Solo con el sector Turismo (que son financiadoras de proyectos y en ocasiones se convierten en clientes nuestros).
Comunidades / Universidades	Mucha relación con algunas universidades puesto que trabajadores de la empresa son profesores y deben dar ejemplo.
Aliados Estratégicos	La empresa tiene dificultades en adaptarse a posibles aliados (y también viceversa). Se ha trabajado con empresas del Contact Center como (Digitex, Atento y Telemark), con empresas de Investigación como (CCR, Mercados y Sociedad, ASCII, entre otras), consultoras, y otras. Sin embargo al día de hoy no se mantienen las alianzas desarrolladas.
Gobierno	Policía y Municipalidad para trabajar el problema del deterioro de la zona vecinal. Cumplimiento de las leyes: Sunafil, Sunat, ...
Organismos Sectoriales	No aplica a la empresa de momento.
Proveedores	Prestan, ayudan, compartimos éxitos con nuestros clientes. Son clave para nuestro éxito. Proveedores principales: Telecomunicaciones (Internet 1#1 dedicado 25Mg para acceso a nuestro Nube para nuestros clientes, primarios para call center, Conectividad IP llamadas, sms, etc., telefonía celular, seguridad de la información, nube virtualizada, I+D de SW especializado, etc.)
Productores (Vertical)	Pocas Compras. Lo que se realiza es transformar servicios. Se intenta trabajar con proveedores éticos con sus proveedores (productores).
Medios de Comunicación	Para el problema de la seguridad vecinal. Anteriormente lo hemos usado muy poco. No estamos en redes sociales publicando nuestros servicios o utilizamos publicidad masiva.
Líderes de Opinión	Para el problema de la seguridad vecinal.
Competidores	Muchos por cada Unidad de Negocio, pero casi ninguno integral. Solemos no salir a competir para quitarles a sus clientes. Pero a la inversa si sucede y a veces con medios completamente poco éticos.

1.3 Cadena de Valor

Una vez entendidos quienes son los actores, nos enfocaremos en el concepto de la “cadena de valor” de Michael Porter, que nos ayuda a seguir entendiendo la empresa.



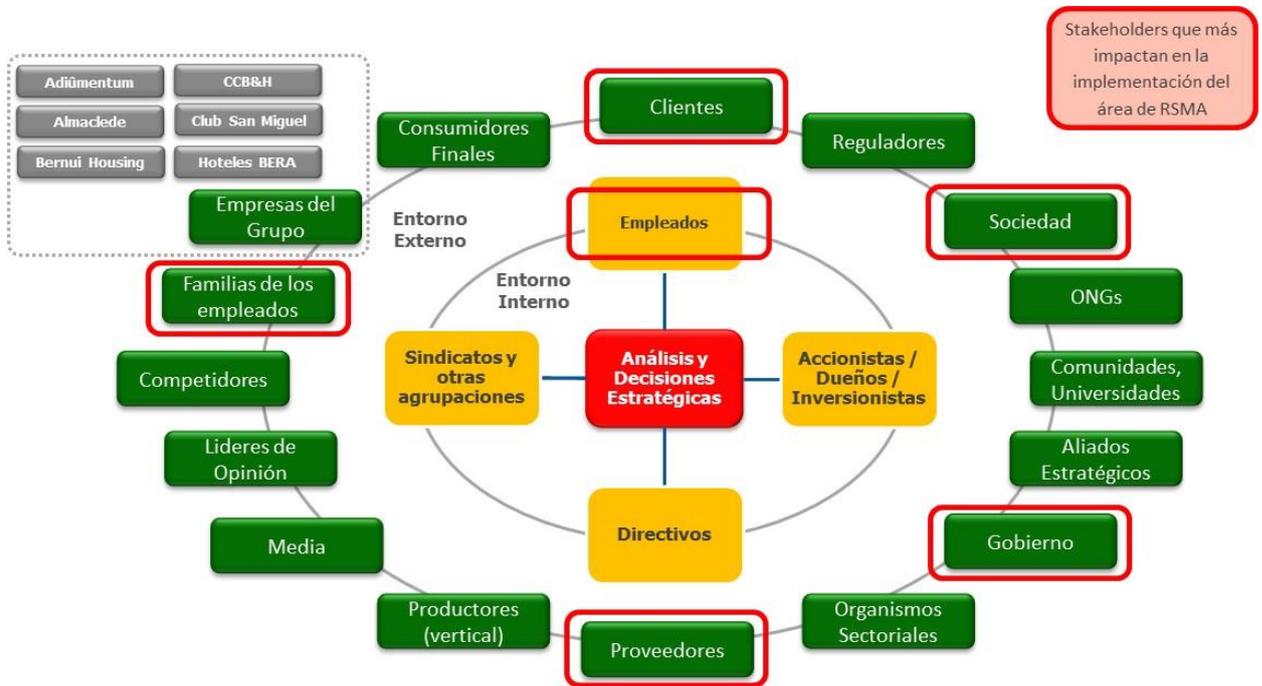
La cadena de valor es fundamental para el análisis estratégico, pero para las empresas de servicios como Alfavía, debemos centrarnos en solo algunas de las actividades y completarlas con la Cadena de Valor en el Servicio, que vemos en el siguiente cuadro.



Fuente: J.L. Heskett, T.O. Jones, G.W. Loveman, W.E. Sasser Jr. & L.A. Schlesinger - The Service Profit Chain / Adaptado de Harvard Business Review

La cadena de valor en el Servicio nos ayuda a entender que es imposible desarrollar el mercado externo (la lealtad de los clientes con compras repetidas) sin el desarrollo de toda la empresa alrededor de los prestadores de servicio (nuestros empleados). Esto es clave para la definición de los Stakeholders.

Finalmente, después de esta combinación de los Stakeholders con el entendimiento estratégico de la empresa, presentamos el siguiente cuadro de los actores más importantes:



II. Análisis de la RSMA³ para cada stakeholder

Entendiendo que cada stakeholder es importante para la empresa, para efectos del ejercicio nos vamos a enfocar en 6 frentes los cuales tienen un gran impacto para el modelo de RSE:



Sería muy bueno tener tiempo para poder realizar un pequeño estudio de mercado para cada uno de los Stakeholders preguntándoles por temas de interés relacionados con la empresa, puesto que se obtendría un mapa comparativo de la visión de cada uno y se podría realizar un clásico análisis de brechas (GAP Análisis) que facilitaría no solo entender la responsabilidad según la entiende la empresa sino la responsabilidad según la entiende cada stakeholder. Sin embargo, para efecto de este ejercicio lo estamos sugiriendo como parte del plan de acción a la empresa y partiremos de las premisas que se validaron directamente con los dueños del negocio y representantes de Tottus, PetroTal, ABB y Repsol (participantes del Grupo).

³ Responsabilidad Social MYPE de Alfavía

A continuación, mostramos los temas de interés recogidos sobre los Stakeholder en los que la empresa tendría mayor impacto de RSE:

Análisis de la Responsabilidad Social de una MYPE Alfavía para cada stakeholder	
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> Código de ética de ESOMAR Comunicación y sensibilización sobre RSMA: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional. Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes Ley Prot. de Datos LPD 29733 Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Agua Anti lavado de dinero Código de Conducta y Ética Confidencialidad Conflicto de interés Denuncia Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación Digitalización Energía Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa. Ni un minuto más Reciclaje Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales. Seguridad de la Información Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo. Tratamiento datos Uso adecuado de la información
Familias de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan Conocer a las familias de los empleados
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Seguridad Vecinal Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales establecidos. Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos. No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores" Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo administrativo Ayuda social Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana
Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad con Terceros

III. Definición de las Políticas

Luego de haber revisado la "Cadena de Valor" (Porter y The Service Profit Chain), analizado a los "Stakeholders" en los que la empresa tendría mayor impacto de RSE y analizado las mejores prácticas de RS de empresas como Tottus, PetroTal, ABB y Repsol (de los participantes del Grupo), se propone establecer 5 políticas que permitirán cumplir con el objetivo global de: "Apoyar a la Sociedad Peruana siendo MYPE".

Los "Servicios Prestados" por la empresa se desarrollan mediante buenas prácticas responsables (éticas), eficientes y de nivel internacional (mejores de la industria), de tal forma que aporten beneficios a los clientes al tener un aliado

estratégico ejemplar. Estas “Políticas” empresariales de responsabilidad social que nos brindan el ENFOQUE son las siguientes:



Y lo que debemos ahora realizar es asociar los objetivos recomendados para cada stakeholder a las políticas encontradas de Responsabilidad Social Empresarial.

3.1 Objetivos de las políticas definidas

SOMOS HUMANOS	HERENCIA SOSTENIBLE	RESPONSABILIDAD CON LA INFORMACIÓN																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.</td> </tr> <tr> <td>Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación</td> </tr> <tr> <td>Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.</td> </tr> <tr> <td>Ni un minuto más</td> </tr> <tr> <td>Código de Conducta y Ética</td> </tr> <tr> <td>Conflicto de interés</td> </tr> <tr> <td>Conocer a las familias de los empleados</td> </tr> <tr> <td>Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan</td> </tr> <tr> <td>Seguridad con Terceros</td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos	Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.	Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.	Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación	Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.	Ni un minuto más	Código de Conducta y Ética	Conflicto de interés	Conocer a las familias de los empleados	Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan	Seguridad con Terceros	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energía</td> </tr> <tr> <td>Agua</td> </tr> <tr> <td>Digitalización</td> </tr> <tr> <td>Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad</td> </tr> <tr> <td>Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos.</td> </tr> <tr> <td>Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales establecidos.</td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos	Energía	Agua	Digitalización	Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad	Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos.	Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales establecidos.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ley Prot. de Datos LPD 29733</td> </tr> <tr> <td>Confidencialidad</td> </tr> <tr> <td>Uso adecuado de la información</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento datos</td> </tr> <tr> <td>Seguridad de la Información</td> </tr> <tr> <td>Código de ética de ESOMAR</td> </tr> <tr> <td>Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes</td> </tr> <tr> <td>Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías</td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos	Ley Prot. de Datos LPD 29733	Confidencialidad	Uso adecuado de la información	Tratamiento datos	Seguridad de la Información	Código de ética de ESOMAR	Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes	Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías
Objetivos																													
Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.																													
Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.																													
Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación																													
Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.																													
Ni un minuto más																													
Código de Conducta y Ética																													
Conflicto de interés																													
Conocer a las familias de los empleados																													
Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan																													
Seguridad con Terceros																													
Objetivos																													
Energía																													
Agua																													
Digitalización																													
Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad																													
Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos.																													
Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales establecidos.																													
Objetivos																													
Ley Prot. de Datos LPD 29733																													
Confidencialidad																													
Uso adecuado de la información																													
Tratamiento datos																													
Seguridad de la Información																													
Código de ética de ESOMAR																													
Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes																													
Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Denuncia</td> </tr> <tr> <td>No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"</td> </tr> <tr> <td>No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores"</td> </tr> <tr> <td>Anti lavado de dinero</td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos	Denuncia	No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"	No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores"	Anti lavado de dinero	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comité de Seguridad Vecinal</td> </tr> <tr> <td>Apoyo administrativo</td> </tr> <tr> <td>Ayuda social</td> </tr> <tr> <td>Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados</td> </tr> <tr> <td>Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana</td> </tr> <tr> <td>Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización</td> </tr> <tr> <td>Comunicación y sensibilización sobre RCS: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.</td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos	Comité de Seguridad Vecinal	Apoyo administrativo	Ayuda social	Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados	Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana	Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización	Comunicación y sensibilización sobre RCS: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.															
Objetivos																													
Denuncia																													
No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"																													
No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores"																													
Anti lavado de dinero																													
Objetivos																													
Comité de Seguridad Vecinal																													
Apoyo administrativo																													
Ayuda social																													
Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados																													
Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana																													
Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización																													
Comunicación y sensibilización sobre RCS: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.																													

3.2 Indicadores con los que mediremos los objetivos

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Indicador	Meta	Estado
Somos Humanos	Empleados	A1	Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.	A1.1	Cantidad de empleados en Planilla	(Empleados en planilla/Total de empleados)=100%	Implementado
	Empleados			A1.2	Cantidad de empleados en campo con SCTR	(Empleados con SCTR/Total de empleados en campo)=100%	Implementado
	Empleados			A1.3	Registro de número de incidentes o accidentes en el sitio de trabajo.	(Número de incidentes o accidentes / Total de empleados)=0%	Por implementar
	Empleados	A2	Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.	A2.1	Cantidad de Empleados con Salud Ocupacional	100%	Implementado
	Empleados			A2.2	Brindar ayuda médica y legal al 100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	Implementado
	Empleados			A2.3	Charlas sobre estilo de vida saludable	4 veces al año	Por implementar
	Empleados	A3	Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación	A3.1	Evaluación de desempeño "Good Job"	50% de los empleados deberían de alcanzar la meta	Implementado
	Empleados			A3.2	Capacitación	12 veces al año	Por implementar
	Empleados	A4	Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.	A4.1	Satisfacción del Empleado	85%	Implementado
	Empleados	A5	Ni un minuto más	A5.1	0% de horas trabajadas fuera del horario establecido	0% de horas trabajadas fuera del horario establecido	Implementado
	Empleados	A6	Código de Conducta y Ética	A6.1	El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	Por implementar
	Empleados	A7	Conflicto de interés	A7.1	100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de Interés"	100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de Interés"	Por implementar
	Familias de los empleados	A8	Conocer a las familias de los empleados	A8.1	Jornadas deportivas, sociales y de integración con los empleados y sus familias	6 Jornadas al año	Implementado
	Familias de los empleados			A8.2	Actividades recreativas y lúdicas para los hijos de los empleados	6 actividades al año	Implementado
	Familias de los empleados	A9	Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan	A9.1	Préstamos para la educación y/o salud de la familia de los empleados	24 empleados al año	Implementado
Familias de los empleados	A9.2			Ayuda legal a la familia de los empleados	6 ayudas legales	Implementado	
Familias de los empleados	A9.3			Asistencia médica psicológica y/o psiquiátrica	12 ayudas psicológica y/o psiquiátrica	Implementado	
Familias de los empleados	A9.4			Visitar los hogares de los empleados	24 visitas a los hogares de los empleados	Implementado	
Stakeholders	A10	Seguridad con Terceros	A10.1	Locales con Seguro contra terceros siempre activos	Locales con Seguro contra terceros siempre activos	Implementado	

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Indicador	Meta	Estado
Herencia Sostenible	Empleados	B1	Reciclaje	B1.1	El 100% de la papelería interna se utiliza por ambas caras	100%	Implementado
	Empleados			B1.2	Clasificación y donación de residuos en "Papel, Vidrio y Metal" para los recolectores que nos visitan	100%	Implementado
	Empleados	B2	Energía	B2.1	Renovación de la iluminación a Leds	5% por año	Implementado
	Empleados			B2.2	Todos los días se revisa el 100% de los ambientes para asegurarnos del buen uso de la electricidad (iluminación, Pc, impresoras, scanner, etc.)	100%	Implementado
	Empleados	B3	Agua	B3.1	Todos los días se revisa el 100% de los puntos de agua de la Oficina Principal para asegurarnos de que buen uso del recurso hídrico.	100%	Implementado
	Empleados			B3.2	El 100% de los inodoros deben de ser eco-eficientes	100%	Implementado
	Empleados	B4	Digitalización	B4.1	Boletas de pago virtuales	100%	Implementado
	Empleados			B4.2	Memorándum virtuales	100%	Implementado
	Empleados			B4.3	Resultado del Seguro Ocupacional de los trabajadores virtualizados	100%	Implementado
	Empleados			B4.4	Digitalización de facturas de ventas Físicas	100%	NA
	Empleados	B4.4	Implementar facturación electrónica	100%	Implementado		
	Clientes	B5	Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad	B5.1	Número de clientes evaluados en afectación medioambiental,	(Número de clientes/Total de clientes)=5%	Por implementar
	Proveedores	B6	Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos.	B6.1	Numero de adquisiciones realizadas bajo la homologación de productos con criterios medioambientales y sociales	(Número de adquisiciones/Total de adquisiciones)=80%	Por implementar
	Proveedores	B7	establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales	B7.1	Numero de proveedores evaluados con tabla homologada	(Numero de proveedores/Total de proveedores)=20%	Por implementar

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Indicador	Meta	Estado
Responsabilidad con la Información	Clientes	C1	Ley Prot. de Datos LPD 29733	C1.1	100% de los Banco de Datos registrados en el Ministerio de Justicia	100%	Implementado
	Empleados	C2	Confidencialidad	C2.1	100% del personal tiene que tener firmado el Contrato de Confidencialidad	100%	Implementado
	Empleados	C3	Uso adecuado de la información	C3.1	Cantidad de usuarios con adecuado uso de la información	100%	Implementado
	Empleados	C4	Tratamiento datos	C4.1	Cantidad de contratos actualizados	100%	Implementado
	Empleados	C5	Seguridad de la información	C5.1	Cantidad de Pc/Servidores/SW/HW auditadas	100%	Implementado
	Clientes	C6	Código de ética de ESOMAR	C6.1	Contrato activo	1 vez al año	Implementado
	Clientes	C7	Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes	C7.1	Realizar homologación	1 vez al año	Implementado
	Clientes	C8	Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías	C8.1	Cantidad de empresas	1200 empresas al año	Por implementar

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Indicador	Meta	Estado
Anticorrupción	Empleados	D1	Denuncia	D1.1	Cantidad de denuncias	Atender al 100% de las denuncias	Por implementar
	Clientes	D2	No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"	D2.1	Cantidad de Clientes	(Clientes/Total de proveedores)=0%	Por implementar
	Proveedores	D3	No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores"	D3.1	Cantidad de Proveedores	(Proveedores/Total de proveedores)=0%	Por implementar
	Empleados	D4	Anti lavado de dinero	D4.1	Cantidad de adquirentes no bancarizadas	(adquirentes no bancarizadas/total adquirentes)=0%	Por implementar

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Indicador	Meta	Estado
Convivencia en Comunidad	Gobierno	E1	Comité de Seguridad Vecinal	E1.1	12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal.	12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal.	Implementado
	Sociedad			E1.2	Empresa es receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Empresa es receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Implementado
	Sociedad	E2	Apoyo administrativo	E2.1	12 apoyos administrativos	12 apoyos administrativos	Implementado
	Sociedad	E3	Ayuda social	E3.1	4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa	4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa	Implementado
	Sociedad			E3.2	1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	Implementado
	Gobierno	E4	Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados	E4.1	12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de este problema	12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de este problema	Implementado
	Sociedad			E4.2	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunza"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunza"	Implementado
	Sociedad			E4.3	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunza"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunza"	Implementado
	Proveedores	E5	Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización	E5.1	Realizar capacitaciones de sensibilización a los proveedores	Lograr que el 15% de los proveedores incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	Por implementar
	Proveedores			E5.2	Numero de auditorías a los proveedores para verificar la implantación y utilización de la RSC	(Número de proveedores/Total de clientes)=30%	Por implementar
	Clientes	E6	Comunicación y sensibilización sobre RSC: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	E6.1	Incluir en todas los medios de interacción con los clientes (presentaciones corporativas, web, firmas de los correos, etc.) las políticas de RSC	Incluir en todas los medios de interacción con los clientes (presentaciones corporativas, web, firmas de los correos, etc.) las políticas de RSC	Por implementar
	Clientes			E6.2	Realizar capacitaciones de sensibilización a los clientes	Lograr que el 15% de los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	Por implementar
	Clientes			E6.3	Numero de auditorías a los clientes para verificar la implantación y utilización de la RSC.	(Número de clientes/Total de clientes)=30%	Por implementar

IV. Medición y Comunicación

4.1 Medición

- Se creará un comité evaluador compuesto por un Socio, un Directivo, un mando intermedio y un operativo que revisarán los avances de RSE y se juntarán dos veces al año.
- El 100% de los indicadores estarán incorporados al Plan Estratégico Anual, que se revisa 2 veces al año.
- La medición de cada indicador es diferente, pero será incorporada al logro de objetivos de los diferentes trabajadores.
- El 100% de los trabajadores de la empresa tendrán por lo menos un indicador asociado a su evaluación anual.

- El comité evaluador tendrá que asegurar que los aportes que se realicen hacia RSC sean orientados al 95% hacia el Enfoque definido y relacionado al Core de Negocio de la empresa.

Cuadro N°1:
 Áreas responsables e implicadas, recursos necesarios según los objetivos, indicadores y metas.

ENFOQUE	Stakeholders	Objetivos	Indicador	Meta	Estado	Frecuencia o Plazo	Área Responsable	Áreas Implicadas	Recursos necesarios
Somos Humanos	Empleados	A1 Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.	A1.1 Cantidad de empleados en Familia	(Empleados en familia/Total de empleados)*100%	Implementado	NA	RRHH	Proyectos	El área operativa de RRHH
	Empleados		A1.2 Cantidad de empleados en campo con SCTR	(Empleados con SCTR/Total de empleados en campo)*100%	Implementado	NA	RRHH	Proyectos	El área operativa de RRHH
	Empleados		A1.3 Registro de número de incidentes o accidentes en el sitio de trabajo.	Número de incidentes o accidentes / Total de empleados*100%	Por implementar	NA	RRHH	Todas	El área operativa de RRHH
	Empleados	A2 Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.	A2.1 Cantidad de Empleados con Salud Ocupacional	100%	Implementado	NA	RRHH	RRHH	El área operativa de RRHH
	Empleados		A2.2 Brindar ayuda médica y legal al 100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	Implementado	NA	RRHH	Área Legal	El abogado designado del área legal
	Empleados		A2.3 Charlas sobre estrés de vida saludable	4 veces al año	Por implementar	NA	RSMA	RRHH	Capacitador del tema
	Empleados	A3 Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación	A3.1 Evaluación de desempeño "Good Job"	50% de los empleados deberían de alcanzar la meta	Implementado	1 vez / mes	Área de calidad	Operaciones e Inteligencia Comercial	Área de calidad
	Empleados		A3.2 Capacitación	12 veces al año	Por implementar	1 vez / mes	Área de calidad	RRHH	Área de calidad
	Empleados	A4 Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres a grupos focales con los trabajadores de la empresa.	A4.1 Satisfacción del Empleado	85%	Implementado	2 veces / año	RRHH	Todas	Gte. De RRHH
	Empleados	A5 Ni un minuto más	A5.1 0% de horas trabajadas fuera del horario establecido	0% de horas trabajadas fuera del horario establecido	Implementado	NA	RRHH	Todas	El área operativa de RRHH
Empleados	A6 Código de Conducta y Ética	A6.1 El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	Por implementar	NA	RRHH	Todas	Analista de RRHH	
Empleados		A6.2 100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de Interés"	100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de Interés"	Por implementar	NA	RRHH	Todas	Analista de RRHH	
Familias de los empleados	A8 Conocer a las familias de los empleados	A8.1 Jornadas deportivas, sociales y de integración con los empleados y sus familias	6 jornadas al año	Implementado	6 veces / año	RRHH	Todas	recurso designado de RRHH	
Familias de los empleados		A8.2 Actividades recreativas y ludicas para los hijos de los empleados	6 actividades al año	Implementado	6 veces / año	RRHH	Todas	recurso designado de RRHH	
Familias de los empleados	A9 Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan	A9.1 Prestamos para la educación y/o salud de la familia de los empleados	24 préstamos al año	Implementado	NA	RRHH	Todas	El área operativa de RRHH	
Familias de los empleados		A9.2 Ayuda legal a la familia de los empleados	6 ayudas legales	Implementado	NA	RRHH	Área legal - Todas	El abogado designado del área legal	
Familias de los empleados		A9.3 Asistencia médica psicológica y/o psiquiátrica	12 ayudas psicológica y/o psiquiátrica	Implementado	NA	RRHH	Todas	El área operativa de RRHH	
Familias de los empleados	A9.4 Visitar los hogares de los empleados	24 visitas a los hogares de los empleados	Implementado	3 empleados / mes	RSMA	Todas	recurso designado de RRHH		
Stakeholders	A10 Seguridad con Terceros	A10.1 Locales con Seguro contra terceros siempre activos	locales con Seguro contra terceros siempre activos	Implementado	NA	Contabilidad	Contabilidad	1 recurso designado de Contabilidad	
Herencia Sostenible	Empleados	B1 Recicaje	B1.1 El 100% de la papelería interna se utiliza por ambas caras	100%	Implementado	NA	RSMA	Todas	1 recurso designado de RSMA
	Empleados		B1.2 Clasificación y donación de residuos en "Papel, Vidrio y Metal" para los recicladores que nos visitan	100%	Implementado	NA	RSMA	RSMA	1 recurso designado de RSMA
	Empleados	B2 Energía	B2.1 Reducción de la iluminación que nos visitan	5% por año	Implementado	NA	Ingeniería	RRHH	Técnico asignado
	Empleados		B2.2 Todos los días se revisa el 100% de los ambientes para asegurarnos del buen uso de la electricidad (iluminación, P.e impresoras, scanner, etc.)	100%	Implementado	Diario	Seguridad	Todas	Vigilante
	Empleados	B3 Agua	B3.1 Todos los días se revisa el 100% de los puntos de agua de la Oficina Principal para asegurarnos de que buen uso del recurso hídrico.	100%	Implementado	NA	Seguridad	Todas	Vigilante
	Empleados		B3.2 El 100% de los inodoros deben de ser eco-eficientes	100%	Implementado	NA	Ingeniería	RRHH	Técnico asignado
	Empleados	B4 Digitalización	B4.1 Boletines de pago virtuales	100%	Implementado	NA	RRHH	RRHH	El área operativa de RRHH
	Empleados		B4.2 Memorándum virtuales	100%	Implementado	NA	RRHH	RRHH	El área operativa de RRHH
	Empleados		B4.3 Resultado del Seguro Ocupacional de los trabajadores virtualizados	100%	Implementado	NA	RRHH	Proyectos	El área operativa de RRHH
	Empleados		B4.4 Digitalización de facturas de ventas Físicas	100%	NA	NA	Ventas	Comerciales	Soporte de Ventas
Empleados	B4.4 Implementar facturación electrónica	100%	Implementado	NA	Sistemas	Compras	1 persona designada de sistemas		
Clientes	B5 Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad	B5.1 Número de clientes evaluados en afectación medioambiental	(Número de clientes/Total de clientes)*5%	Por implementar	NA	Proyectos	Comerciales, Operaciones	Equipo consultor	
Proveedores	B6 Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos	B6.1 Número de adquisiciones realizadas bajo la homologación de productos con criterios medioambientales y sociales	(Número de adquisiciones/Total de adquisiciones)*80%	Por implementar	NA	Compras	Todas	El responsable de administrar la cartera de proveedores	
Proveedores	B7 Promover un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios medioambientales y sociales.	B7.1 Número de proveedores evaluados con tabla homologada	(Número de proveedores/Total de proveedores)*20%	Por implementar	6 meses de elaboración	Compras	Todas (como usuarios)	Equipo de compras	
Clientes	C1 Ley Prot. de Datos LPD 29733	C1.1 100% de los Banco de Datos registrados en el Ministerio de Justicia	100%	Implementado	NA	Legal	Comercial / Compras	1 persona designada de legal	
Empleados	C2 Confidencialidad	C2.1 100% del personal tiene que tener firmado el Centro de Confidencialidad	100%	Implementado	NA	RRHH	Todas	El analista de RRHH	
Empleados	C3 Uso adecuado de la información	C3.1 Cantidad de usuarios con adecuado uso de la información	100%	Implementado	NA	Sistemas	Todas	El responsable de sistemas	
Empleados	C4 Tratamiento datos	C4.1 Cantidad de contratos actualizados	100%	Implementado	NA	Comercial	Administración	El administrativo designado	
Empleados	C5 Seguridad de la información	C5.1 Cantidad de P.e/Servidores/SW/HW auditadas	100%	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado	
Clientes	C6 Código de ética de SCSOMAD	C6.1 Contrato activo	1 vez al año	Implementado	NA	Administración	Comerciales	El administrativo designado	
Clientes	C7 Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes	C7.1 Realizar homologación	1 vez al año	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado	
Clientes	C8 Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigado por narcotráfico para compartir con otras compañías	C8.1 Cantidad de empresas	1300 empresas al año	Por implementar	12 meses	Administración	Todas	El administrativo designado	
Anticorrupción	Empleados	D1 Denuncia	D1.1 Cantidad de denuncias	Atender al 100% de las denuncias.	Por implementar	NA	Legal	Legal	1 persona designada de legal
	Clientes	D2 No "Ofrecer y aceptar ventajitas a Clientes"	D2.1 Cantidad de Clientes	(Clientes/Total de proveedores)*0%	Por implementar	NA	Comercial	Todas	Comercial designado
	Proveedores	D3 No "Exigir y aceptar ventajitas de proveedores"	D3.1 Cantidad de Proveedores	(Proveedores/Total de proveedores)*0%	Por implementar	NA	Compras	Todas	El responsable de administrar la cartera de proveedores
	Empleados	D4 Anil lavado de dinero	D4.1 Cantidad de adquisiciones no bancarizadas	(Adquisiciones no bancarizadas/Total de adquisiciones)*0%	Por implementar	NA	Legal	Legal	recurso designado de RRHH
	Gobierno	E1 Comité de Seguridad Vecinal	E1.1 12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal	12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado
	Sociedad		E1.2 Empresa es receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Empresa es receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado
	Sociedad	E2 Apoyo administrativo	E2.1 12 apoyos administrativos	12 apoyos administrativos	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado
	Sociedad	E3 Ayuda social	E3.1 4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa.	4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa.	Implementado	NA	RRHH	Todas	El analista de RRHH
	Sociedad		E3.2 1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	Implementado	NA	RRHH	Todas	El analista de RRHH
	Gobierno	E4 Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados.	E4.1 12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de esta problemática	12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de esta problemática	Implementado	NA	Administración	Todas	El administrativo designado
Sociedad	E4 Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana	E4.2 1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunza"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunza"	Implementado	NA	RRHH	Todas	El analista de RRHH	
Sociedad		E4.3 1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunza"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunza"	Implementado	NA	RRHH	Todas	El analista de RRHH	
Proveedores	E5 Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización	E5.1 Realizar capacitaciones de sensibilización a los proveedores	Lograr que el 15% de los proveedores incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	Por implementar	6 veces / año	Compras	Compras / usuarios	El responsable de administrar la cartera de proveedores	
Proveedores		E5.2 Número de auditorías a los proveedores para verificar la implementación y utilización de la RSC.	(Número de proveedores/Total de clientes)*30%	Por implementar	6 veces / año	Compras	Compras / usuarios	El responsable de administrar la cartera de proveedores	
Clientes	E6 Comunicación y sensibilización sobre RSC: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	E6.1 Incluir en todos los medios de interacción con los clientes (presentaciones corporativas, web, firmas de los correos, etc.) las políticas de RSC	Lograr que el 15% de los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	Por implementar	01 mes	Administración	Comercial / Compras	El administrativo designado	
Clientes		E6.2 Realizar capacitaciones de sensibilización a los clientes	Lograr que el 15% de los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	Por implementar	6 veces / año	Comercial	Comercial	Comercial designado	
Clientes		E6.3 Número de auditorías a los clientes para verificar la implementación y utilización de la RSC.	(Número de clientes/Total de clientes)*30%	Por implementar	6 veces / año	Comercial	Comercial	Comercial designado	

Cuadro N°2:
 Cronograma Anual

ENFOQUE	Stakeholders	Cod_Mid	Objetivos	Cod_Mid	Indicador	Meta	Estado	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Somos Humanos	Empleados	A1	Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.	A1.1	Cantidad de empleados en Planilla	(Empleados en planilla/Total de empleados)=100%	Implementado													
	Empleados			A1.2	Cantidad de empleados en campo con SCTR	(Empleados con SCTR/Total de empleados en campo)=100%	Implementado													
	Empleados			A1.3	Registro de número de incidentes o accidentes en el año de trabajo.	Número de incidentes o accidentes / Total de empleados=0%	Por implementar													
	Empleados	A2	Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de físicos de enfermedades sociales.	A2.1	Cantidad de Empleados con Salud Ocupacional	100%	Implementado													
	Empleados			A2.2	Brindar ayuda médica y legal al 100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	100% del personal que reporta maltrato físico y psicológico	Implementado													
	Empleados			A2.3	Charlas sobre estilo de vida saludable	4 veces al año	Por implementar													
	Empleados	A3	Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación	A3.1	Evaluación de desempeño "Good Job"	50% de los empleados deberían de alcanzar la meta	Implementado													
	Empleados			A3.2	Capacitación	12 veces al año	Por implementar													
	Empleados	A4	Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.	A4.1	Satisfacción del Empleado	85%	Implementado													
	Empleados	A5	Ni un minuto más	A5.1	% de horas trabajadas fuera del horario establecido	0% de horas trabajadas fuera del horario establecido	Implementado													
Empleados	A6	Código de Conducta y Ética	A6.1	El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	El 100% del personal tiene que conocerlo y firmar el "Código de Conducta y Ética"	Por implementar														
Herencia Sostenible	Empleados	A7	Conflicto de interés	A7.1	100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de interés"	100% del personal tiene que firmar el "Formulario de Reconocimiento y Declaración de Conflicto de interés"	Por implementar													
	Familias de los empleados			A8.1	Jornadas deportivas, sociales y de integración con los empleados y sus familias	6 jornadas al año	Implementado													
	Familias de los empleados			A8.2	Actividades recreativas y lúdicas para los hijos de los empleados	6 actividades al año	Implementado													
	Familias de los empleados	A9	Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan	A9.1	Préstamos para la educación y/o salud de la familia de los empleados	24 empleados al año	Implementado													
	Familias de los empleados			A9.2	Ayuda legal a la familia de los empleados	6 ayudas legales	Implementado													
	Familias de los empleados			A9.3	Asistencia médica psicológica y/o psiquiátrica	12 ayudas psicológica y/o psiquiátrica	Implementado													
	Familias de los empleados	A9.4	Visitar los hogares de los empleados	24 visitas a los hogares de los empleados	Implementado															
	Stakeholders	A10	Seguridad con Terceros	A10.1	Locales con Seguro contra terceros siempre activos	Locales con Seguro contra terceros siempre activos	Implementado													
	Empleados	B1	Reciclaje	B1.1	El 100% de la papelería interna se utiliza por ambas áreas	100%	Implementado													
	Empleados			B1.2	Clasificación y donación de residuos en "Papel, Vidro y Metal" para los recolectores que nos visitan	100%	Implementado													
Empleados	B2	Energía	B2.1	Renovación de la iluminación a LEDs	5% por año	Implementado														
Empleados			B2.2	Todos los días se revisa el 100% de los ambientes para asegurarnos del buen uso de la electricidad (iluminación, Pc, impresoras, scanner, etc.)	100%	Implementado														
Empleados	B3	Agua	B3.1	Todos los días se revisa el 100% de los puntos de agua de la Oficina Principal para asegurarnos de que buen uso del recurso hídrico.	100%	Implementado														
Empleados			B3.2	El 100% de los inodoros deben de ser eco-eficientes	100%	Implementado														
Empleados	B4	Digitalización	B4.1	Boletas de pago virtuales	100%	Implementado														
Empleados			B4.2	Memorándum virtuales	100%	Implementado														
Empleados			B4.3	Resultado del Seguro Ocupacional de los trabajadores virtualizados	100%	Implementado														
Empleados			B4.4	Digitalización de facturas de ventas Físicas	100%	NA														
Empleados				B4.4	Implementar facturación electrónica	100%	Implementado													
Clientes	B5	Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad.	B5.1	Número de clientes evaluados en afectación medioambiental.	Número de clientes/Total de clientes=5%	Por implementar														
Proveedores	B6	Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales	B6.1	Número de adquisiciones realizadas bajo la homologación de productos con criterios medioambientales y sociales	Número de adquisiciones/Total de adquisiciones=80%	Por implementar														
Proveedores	B7	Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según sus criterios medioambientales y sociales	B7.1	Número de proveedores evaluados con tabla homologada	Número de proveedores/Total de proveedores=20%	Por implementar														
Responsabilidad con la Información	Clientes	C1	Ley Prot. de Datos LPD 29733	C1.1	100% de los Banco de Datos registrados en el Ministerio de Justicia	100%	Implementado													
	Empleados	C2	Confidencialidad	C2.1	100% del personal tiene que tener firmado el Contrato de Confidencialidad	100%	Implementado													
	Empleados	C3	Uso adecuado de la información	C3.1	Cantidad de usuarios con adecuado uso de la información	100%	Implementado													
	Empleados	C4	Tratamiento datos	C4.1	Cantidad de contratos actualizados	100%	Implementado													
	Empleados	C5	Seguridad de la Información	C5.1	Cantidad de Pc/Servidores/2W/NW auditadas	100%	Implementado													
	Clientes	C6	Código de ética de ESOMAR	C6.1	Contrato activo	1 vez al año	Implementado													
	Clientes	C7	Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes	C7.1	Realizar homologación	1 vez al año	Implementado													
	Clientes	C8	Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías	C8.1	Cantidad de empresas	1200 empresas al año	Por implementar													
Anticorrupción	Empleados	D1	Denuncia	D1.1	Cantidad de denuncias	Atender al 100% de las denuncias	Por implementar													
	Clientes	D2	No "Ofrecer y conceder ventajitas a Clientes"	D2.1	Cantidad de Clientes	Clientes/Total de proveedores=0%	Por implementar													
	Proveedores	D3	No "Engañar y aceptar ventajitas de proveedores"	D3.1	Cantidad de Proveedores	Proveedores/Total de proveedores=0%	Por implementar													
	Empleados	D4	Anti lavado de dinero	D4.1	Cantidad de adquisiciones no bancarizadas	Adquisiciones no bancarizadas=0%	Por implementar													
Convivencia en Comunidad	Gobierno	E1	Comité de Seguridad Vecinal	E1.1	12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal.	12 Visitas y/o reuniones anuales con miembros de la policía y/o con el presidente del Comité de Seguridad Vecinal.	Implementado													
	Sociedad			E1.2	Empresa receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Empresa receptora de control de turnos rondas policiales con firmas diarias	Implementado													
	Sociedad	E2	Apoyo administrativo	E2.1	12 apoyos administrativos	12 apoyos administrativos	Implementado													
	Sociedad	E3	Ayuda social	E3.1	4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa	4 Visitas anuales a la Comunidad de Monjas del "Sagrado Corazón de Jesús" por ser vecinas de la urbanización de la empresa	Implementado													
	Sociedad			E3.2	1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	1 Visita anual de la "Virgen del Rosario"	Implementado													
	Gobierno	E4.1	Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados	E4.1	12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de este problema	12 Denuncias anuales a las diferentes instituciones responsables de este problema	Implementado													
	Sociedad	E4	Mantener las "Costumbres Tradicionales" del Cultura Peruana	E4.2	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunta"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta carnavalesca "Yunta"	Implementado													
	Sociedad			E4.3	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunta"	1 Participación anual del 20% del personal en la fiesta patronal "Yunta"	Implementado													
	Proveedores	E5	Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización	E5.1	Realizar capacitaciones de sensibilización a los proveedores	Lograr que el 15% de los proveedores incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional	Por implementar													
	Proveedores			E5.2	Numero de auditorías a los proveedores para verificar la implantación y utilización de la RSC	(Número de proveedores/Total de clientes)=30%	Por implementar													
Clientes	E6	Comunicación y sensibilización sobre RSC: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	E6.1	Incluir en todos los medios de interacción con los clientes (presentaciones corporativas, web, firmas de los correos, etc.) las políticas de RSC	Incluir en todos los medios de interacción con los clientes (presentaciones corporativas, web, firmas de los correos, etc.) las políticas de RSC	Por implementar														
Clientes			E6.2	Realizar capacitaciones de sensibilización a los clientes	Lograr que el 15% de los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional	Por implementar														
Clientes			E6.3	Numero de auditorías a los clientes para verificar la implantación y utilización de la RSC.	(Número de clientes/Total de clientes)=30%	Por implementar														

4.2 Comunicación y Difusión

- Cada semestre se publicará en el Boletín de anuncios los logros obtenidos en el Plan de RSE.
- Se enviará un comunicado que será publicado en el MURO personal que tiene cada empleado de la empresa en la intranet corporativa donde se publicarán los resultados.

- Los resultados obtenidos serán firmados y avalados por el Comité de RSE.
- Se establecerá el premio al mejor empleado RSE de la empresa y que será evaluado por el Comité de RSE.

V. Aporte

El valor del aporte es muy difícil de cuantificar. Suele ser muy subjetivo y si se compara con otras empresas, lo que para una pyme es enorme, para una gran empresa es ridículo. Es por ello que vamos a cuantificar el costo de lograr cada objetivo y la empresa se compromete a invertir el 1% de la facturación en acciones de RSE. Y esto si es comparable. El 1% de una gran empresa es el mismo 1% de una pequeña empresa.

VI. Innovación Sostenible

- Al menos el 50% de los objetivos deberán ser iguales al año siguiente.
- Al menos el 25% de los objetivos deberán realizarse por un mínimo de 5 años

VII. Anexo

7.1 Evidenciar recursos específicos a actividades de RSE a lo largo del año

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsable	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Empleados	A1	Seguridad Laboral: Contribuir a garantizar la seguridad en el trabajo.	A1.1	RHH	RRHH	El área operativa de RRHH												
Empleados			A1.2	RHH	Proyectos	El área operativa de RRHH												
Empleados			A1.3	RHH	Todas	El área operativa de RRHH												
Empleados	A2	Salud: Determinar condiciones de salud en el puesto de trabajo y garantizar la reducción de focos de enfermedades sociales.	A2.1	RHH	RRHH	El área operativa de RRHH												
Empleados			A2.2	RHH	Área Legal	El abogado designado del área legal												

7.2 Evidencia de contar con personal designado para el seguimiento de la gestión de RSE

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsabl e	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Empleados	A3	Desarrollo Personal: Construcción de la Matriz de Desarrollo de Personal para obtener temas de capacitación	A3.1	Área de calidad	Operaciones e Inteligencia Comercial	Área de calidad													
Empleados	A4	Medición del Clima Laboral: Desarrollo de talleres o grupos focales con los trabajadores de la empresa.	A4.1	RHH	Todas	Gte. De RRHH													

7.3 Evidenciar actividades de capacitación y/o formación profesional

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsabl e	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Empleados	A5	Ni un minuto más	A5.1	RHH	Todas	El área operativa de RRHH													
Empleados	A6	Código de Conducta y Ética	A6.1	RRHH	Todas	Analista de RRHH													
Empleados	A7	Conflicto de interés	A7.1	RRHH	Todas	Analista de RRHH													

7.4 Evidenciar programas, políticas o planes de incentivo al personal

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsable	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Empleados	B1	Reciclaje	B1.1	RSMA	Todas	1 recurso designado de RSMA												
Empleados	B2	Energía	B2.1	Ingeniería	RRHH	Técnico asignado												
Empleados	B3	Agua	B3.1	Seguridad	Todas	Vigilante												
Empleados	B4	Digitalización	B4.1	RRHH	RRHH	El área operativa de RRHH												
Clientes	B5	Mejorar los efectos medioambientales y sociales de los clientes para con sus empleados y su comunidad	B5.1	Proyectos	Comerciales, Operaciones	Equipo consultor												
Proveedores	B6	Homologación de los productos de compra según los criterios medioambientales y sociales establecidos.	B6.1	Compras	Todas	El responsable de administrar la cartera de proveedores												
Proveedores	B7	Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios éticos, medioambientales y sociales	B7.1	Compras	Todas (como usuarios)	Equipo de compras												

7.5 Evidencia de considerar a la familia del trabajador en la gestión de RSE

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsable	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Familias de los empleados	A8	Conocer a las familias de los empleados	A8.1	RHH	Todas	1 recurso designado de RRHH													
Familias de los empleados			A8.2	RHH	Todas	1 recurso designado de RRHH													
Familias de los empleados	A9	Ayudar económicamente a los empleados que más necesitan	A9.1	RHH	Todas	El área operativa de RRHH													
Familias de los empleados			A9.2	RHH	Área legal - Todas	El abogado designado del área legal													
Familias de los empleados			A9.3	RHH	Todas	El área operativa de RRHH													
Familias de los empleados			A9.4	RSMA	Todas	1 recurso designado de RSMA													

7.6 Evidencia de la participación de la empresa en las actividades de apoyo comunitario – RSE

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsabl e	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Cientes	C1	Ley Prot. de Datos LPD 29733	C1.1	Legal	Comercial / Compras	1 persona designada de legal												
Empleados	C2	Confidencialidad	C2.1	RRHH	Todas	El analista de RRHH												
Empleados	C3	Uso adecuado de la información	C3.1	Sistemas	Todas	El responsable de sistemas												
Empleados	C4	Tratamiento datos	C4.1	Comercial	Administración	El administrativo designado												
Empleados	C5	Seguridad de la Información	C5.1	Administración	Todas	El administrativo designado												
Cientes	C6	Código de ética de ESOMAR	C6.1	Administración	Comerciales	El administrativo designado												
Cientes	C7	Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes	C7.1	Administración	Todas	El administrativo designado												
Cientes	C8	Construcción de Base de Datos de empresas con antecedentes penales y/o investigadas por narcotráfico para compartir con otras compañías	C8.1	Administración	Todas	El administrativo designado												

7.7 Evidencia de contar con instancias formales para conocer la opinión de los trabajadores

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsabl e	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Empleados	D1	Denuncia	D1.1	Legal	Legal	1 persona designada de legal												
Cientes	D2	No "Ofrecer y conceder ventajas a Clientes"	D2.1	Comercial	Todas	Comercial designado												
Proveedores	D3	No "Exigir y aceptar ventajas de proveedores"	D3.1	Compras	Todas	El responsable de administrar la cartera de												
Empleados	D4	Anti lavado de dinero	D4.1	Legal	Legal	1 recurso humano de perfil operativo												

7.8 Evidencia de contar con alianzas con organismos públicos y privados

Stakeholders	Cod_Ind	Objetivos	Cod_Ind	Área Responsabl e	Áreas implicadas	Recursos necesarios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic
Gobierno	E1	Comité de Seguridad Vecinal	E1.1	Administración	Todas	El administrativo designado												
Sociedad	E2	Apoyo administrativo	E2.1	Administración	Todas	El administrativo designado												
Sociedad	E3	Ayuda social	E3.1	RRHH	Todas	El analista de RRHH												
Gobierno	E4	Lucha activa contra la prostitución y niños abandonados	E4.1	Administración	Todas	El administrativo designado												
Proveedores	E5	Promocionar y ayudar a los proveedores a implantar la responsabilidad social corporativa en su organización	E5.1	Compras	Compras / usuarios	El responsable de administrar la cartera de proveedores												
Clientes	E6	Comunicación y sensibilización sobre RCS: Lograr que los clientes incorporen una visión de RSC dentro de sus políticas y cultura organizacional.	E6.1	Administración	Comercial / Compras	El administrativo designado												

YENNY BERNUI TARAZONA
Representate Legal
ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC
20522540359