



IARSE	03
PRESENTACIÓN	07
Estructura del Cuestionario	08
Instrucciones para completar el Cuestionario	09
Correlación entre los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial y los Principios del Pacto Global	10
VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD CORPORATIVA	13
Autorregulación de la Conducta	14
• Compromisos Éticos	14
• Arraigamiento en la Cultura Organizacional	15
• Gobernabilidad Corporativa	16
Relaciones Transparentes con la Sociedad	17
• Diálogo con las Partes Interesadas (Stakeholders)	17
• Relaciones con la Competencia	18
• Balance Social	19
PÚBLICO INTERNO	23
Diálogo y Participación	24
• Relaciones con los Sindicatos	24
• Gestión Participativa	25
Respeto al Individuo	26
• Compromiso con el porvenir de los niños	26
• Valoración de la Diversidad	27
Trabajo decente	29
• Política de Remuneración, Beneficios y Carrera	29
• Cuidados con la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	30
• Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	32
• Comportamiento frente a despidos	33
• Preparación para la Jubilación	34
MEDIO AMBIENTE	37
Responsabilidad frente a las generaciones futuras	38
• Compromiso de la Empresa con la mejora de la Calidad Ambiental	38

• Educación y Conciencia Ambiental	39
Gerenciamiento del Impacto Ambiental	40
• Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	40
• Minimización de Entradas y Salidas de los Materiales	41
PROVEEDORES	43
Selección, evaluación y asociación con Proveedores	44
• Criterios de Selección y de Evaluación de Proveedores	44
• Trabajo Infantil en la Cadena Productiva	45
• Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	46
• Relaciones con Trabajadores Tercerizados	47
• Apoyo al Desarrollo de Proveedores	48
CONSUMIDORES Y CLIENTES	51
Dimensión social del consumo	52
• Política de Comunicación Comercial	52
• Calidad del Servicio	53
• Conocimiento y Gerenciamiento de los daños potenciales de los Productos y Servicios	54
COMUNIDAD	57
Relaciones con la comunidad local	58
• Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad del Entorno	58
• Relaciones con Organizaciones Locales	59
Acción Social	60
• Financiación de la Acción Social	60
• Compromiso de la Empresa con la Acción Social	61
GOBIERNO Y SOCIEDAD	63
Transparencia Política	64
• Contribuciones para Campañas Políticas	64
• Prácticas Anticorrupción y Coima	65
Liderazgo Social	66
• Liderazgo e Influencia Social	66
• Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	67

PLANTILLA	68
Valores, Transparencia y Gobernabilidad Corporativa	68
Público Interno	68
Medio Ambiente	69
Proveedores	69
Consumidores y Clientes	69
Comunidad	70
Gobierno y Sociedad	70
ANEXO	71
Indicadores cuantitativos (Para uso interno)	71
• Valoración de la Diversidad	71
• Política de Remuneración, Beneficios y Carrera	72
• Cuidados con la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	72
• Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	72
• Comportamiento frente a despidos	73
• Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	73
• Minimización de Entradas y Salidas de los Materiales	73
• Criterios de Selección y de Evaluación de Proveedores	74
• Trabajo Infantil en la Cadena Productiva	74
• Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	74
• Relaciones con Trabajadores Tercerizados	74
• Política de Comunicación Comercial	75
• Calidad del Servicio	75
• Compromiso de la Empresa con la Acción Social	75
ESPACIO RESERVADO PARA SUGERENCIAS Y COMENTARIOS SOBRE LOS INDICADORES EN LOS TEMAS	77
Valores, Transparencia y Gobernabilidad Corporativa	77
Público Interno	77
Medio Ambiente	78
Proveedores	78
Consumidores y Clientes	79
Comunidad	79
Gobierno y Sociedad	79