

República Dominicana UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA - UNIBE



Escuela de Administración de Empresas

**Proyecto Final para optar por el título de
Licenciado en Dirección y Gestión Empresarial**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA
EMPRESA PROGRESSIVE ENGLISH SERVICES S.R.L EN EL PERIODO
SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2021 EN SANTO DOMINGO, REPÚBLICA
DOMINICANA**

Realizado por:

**Nombre: Alan José Peña
Matrícula 19-0231**

Asesor:

Prof. Rosa Rijo

**Santo Domingo, D.N.
Fecha: 13 de diciembre 2021**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesora de Tesis Rosa Rijo por su paciencia y dedicación al momento de asistirme. La cual soporto todas mis inquietudes y necesidades de conocimiento.

También a todo el personal docente de la Universidad quienes fueron pieza clave de mi formación como profesional. La directiva de la escuela de Administración de Empresas, gracias por ayudarme en cada inquietud y resolver cualquier inconveniente.

DEDICATORIA

A Dios quien me guio en cada decisión tomada y seguirá siendo mi guía durante la vida.

A mis padres, quienes fueron el motor de mi crecimiento, me motivaron, ayudaron, aconsejaron en cada etapa de mi vida universitaria. Este logro es tanto mío como de ellos.

A mis compañeros de clase, quienes más que compañeros, son amigos y hermanos para toda la vida.

A mi novia Pamela porque siempre me motivo a dar lo mejor de mí y seguir superándome cada día.

A mis familiares por su cariño indestructible.

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, presentamos el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Progressive English Services S.R.L, este plan está diseñado para que durante un periodo de 1 año la empresa implemente diferentes iniciativas socialmente responsables aportándole un valor agregado a la empresa y contribuyendo con el Desarrollo sostenible. Para esto:

En el capítulo 1 hablamos sobre los antecedentes del proyecto, planteamiento del problema en el cual podemos ver que Progressive English Services no dispone de un plan de responsabilidad social empresarial del cual pueda guiarse. Por lo cual este plan estará siendo una guía para iniciar y mantenerse en el camino de la sostenibilidad.

En el capítulo 2,3 y 4 elaboramos un recuento sobre las generalidades de la empresa y realizamos un análisis interno y externo sobre las actividades que realiza la empresa. Ya en el capítulo 5 realizamos un diagnóstico de responsabilidad social hacia la empresa, directamente con el FODA institucional, identificando los grupos de interés para entrar en materia con la propuesta de responsabilidad social empresarial.

En el capítulo 6 desarrollamos el plan de responsabilidad social a la empresa Progressive English Services, en el cual partimos gracias a la investigación realizada y el análisis del capítulo 2, 3 y 4, donde desarrollamos diferentes iniciativas que con su implementación estarán llevando a la empresa a un nuevo mundo de la sostenibilidad. Luego en el capítulo 7, desarrollamos el presupuesto del plan en relación a cada iniciativa propuesta.

Al finalizar tenemos la conclusión donde esperamos que la empresa implemente este plan para así desarrollarse como una empresa sostenible y como ejemplo en el sector.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un proceso definido por las diferentes empresas para que estas se definan por la ética y la transparencia al relacionarse con los stakeholders. Las mismas llevan a cabo diversos objetivos para el beneficio de la comunidad, en consideración con el medio ambiente y la cultura.

En lo adelante estaremos presentando los resultados de un trabajo propuesto para la empresa Progressive English Services S.R.L que consiste en una propuesta de un plan de Responsabilidad Social Empresarial para que la empresa dentro de la industria de educación en el mercado dominicano lo aplique teniendo así una gran diferenciación y un reposicionamiento en el mercado dominicano.

Progressive English Services es una empresa dedicada a la enseñanza del inglés como segunda lengua desde 1992. Cuando nació en el mercado dominicano se desarrolló una propuesta para brindar un servicio corporativo, pero actualmente también desarrolla un programa totalmente eficiente en niños de 3-17 años y en adultos.

Progressive English adolece de un plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Para una empresa que impacta directamente a niños, jóvenes y adultos tener un plan de Responsabilidad social empresarial es importante, ya que su objetivo es dirigir a la empresa hacia el éxito, siendo un negocio sustentable con cultura y valores que perdure por mucho tiempo, la Responsabilidad Social Empresarial busca mejorar las condiciones del mercado implementando buenas prácticas para la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

Existen diversas ventajas al implementar este plan de Responsabilidad Social Empresarial, pues contribuye a la productividad de la empresa, ya que esto conduce a una mejor retención de talentos, aporta también a la lealtad de los clientes y los proveedores, puesto que, las iniciativas bien definidas siempre serán bien recibidas por parte de estos, además esta práctica agrega valor a la empresa porque mejora la imagen de la misma.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene sus inicios en el siglo XIX, muchas empresas a lo largo del tiempo han hecho prácticas de responsabilidad Social, sin embargo, no visualizándola de esa manera, y a esto se le llama Filantropía, donde las empresas realizaban aportes a la sociedad para un beneficio común, ya sea marketing u otro beneficio. Sin embargo, en el siglo XIX varios empresarios a nivel mundial, vieron la incapacidad de sus colaboradores y fue a finales del siglo XX donde el término Responsabilidad Social Empresarial fue tomando fuerzas para que hoy sea algo vital para cada empresa.

Existen diversos organismos alrededor del mundo los cuales son los encargados de delimitar el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial y orientan a las diferentes entidades a pasar por dicho camino. Algunos ejemplos que se pueden mencionar son el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Iniciativa para la Rendición de Cuentas Global. Sin embargo, hay naciones que estipulan utilizar la responsabilidad social empresarial. Un ejemplo de esto es Francia, en su artículo 116 sobre su reglamentación económica del 2001 realiza un llamado a las empresas a presentar un informe sobre sus acciones sociales. En Brasil existe un proyecto de Ley de Responsabilidad Social realizado en octubre del 2003 también.

En nuestro país son muchas las empresas que se han sumado a los esfuerzos de tener un plan de responsabilidad social definido y aplicado para sus colaboradores, clientes, proveedores y allegados. En el sector de la educación en la República Dominicana solo algunas universidades y colegios cuentan con un plan de responsabilidad social empresarial definido y aplicado, otras hacen algunos esfuerzos sin contar con un plan establecido, más lo que son los centros de enseñanza de idiomas de manera extracurricular, no cuentan con dicho plan. Es por este motivo que seleccionamos a Progressive English Services para realizarles un plan de responsabilidad social empresarial completo para que lo implementen y sean un referente en el sector.

TABLA DE CONTENIDO

- **Agradecimientos**
- **Dedicatoria**
- **Resumen Ejecutivo**
- **Introducción**

- 1. ANTECEDENTES & REFERENCIAS**
 - 1.1.1 Título**
 - 1.1.2 Planteamiento del problema / Análisis de la situación Actual**
 - 1.1.3 Objetivos**
 - 1.1.3.1 Objetivo general**
 - 1.1.3.2 Objetivos específicos**

- 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEGIDA**
 - 2.1 Generalidades**
 - 2.1.1 Descripción**
 - 2.1.2 Historia y evolución**
 - 2.1.3 Principales Productos**
 - 2.1.4 Naturaleza de los clientes**
 - 2.2 Marco Organizacional**
 - 2.2.1 Estructura Organizacional**
 - 2.2.2 Definición de puestos**
 - 2.2.3 Políticas y procedimientos**
 - 2.2.4 Política de Responsabilidad Social**

- 2.2.5 Código de ética o conducta
- 2.2.6 Manual de crisis e Informe de sostenibilidad
- 2.3 Marco Legal
- 2.4 Marco Estratégico
 - 2.4.1 Grupos de Interés
 - 2.4.1.1 Internos
 - 2.4.1.2 Externos
 - 2.4.2 Visión
 - 2.4.3 Misión
 - 2.4.4 Valores
 - 2.4.5 Cultura Organizacional
 - 2.4.6 Análisis de Materialidad
 - 2.4.7 Modelo de gestión estratégica

- 3. ANALISIS INTERNO
 - 3.1 Análisis de la gobernanza de la institución
 - 3.2 Análisis de los derechos humanos
 - 3.2.1 Debida Diligencia
 - 3.2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos
 - 3.2.3 Discriminación y grupos vulnerables
 - 3.2.4 Derechos civiles y políticos
 - 3.2.5 Derechos económicos sociales y culturales
 - 3.2.6 Principios y derechos fundamentales en el trabajo
 - 3.3 Análisis de las prácticas laborales
 - 3.3.1 Trabajo y relaciones laborales
 - 3.3.2 Condiciones de trabajo y protección social
 - 3.3.3 Diálogo social

3.3.4 Salud y seguridad ocupacional

3.3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

3.4 Análisis del Medio Ambiente

3.4.1 Prevención de la contaminación

3.4.2 Usos sostenibles de los recursos

3.4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático

3.4.4 Protección del medio ambiente y biodiversidad

4. ANALISIS EXTERNO

4.1 Análisis Prácticas Justas de Operación

4.1.1 Anticorrupción

4.1.2 Participación Política Responsable

4.1.3 Competencia Justa

4.1.4 Promover la responsabilidad social en la cadena valor

4.1.5 Respeto a los derechos de la propiedad

4.2 Análisis asuntos de consumidores

4.2.1 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

4.2.2 Consumo sostenible

4.2.3 Servicio y atención al cliente, resolución de quejas

4.2.4 Protección y privacidad de los datos de los consumidores

4.2.5 Acceso a servicios esenciales

4.2.6 Educación y toma de conciencia

4.3 Análisis de la participación de la comunidad

4.3.1 Participación activa

4.3.2 Educación y cultura

4.3.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades

4.3.4 Desarrollo y acceso a la tecnología

4.3.5 Salud

4.3.6 Inversión Social

5. DIAGNOSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1 Diagnóstico de la situación actual (FODA)

5.1.1 Análisis Interno

5.1.2 Mapa de procesos

5.1.3 Análisis de sistemas, políticas y prácticas

5.1.4 Análisis externo

5.1.5 Identificación de grupos de interés

5.1.6 Benchmarking Sectorial

6. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

6.1 Planificación Estratégica

6.1.1 Misión y visión

6.1.2 Políticas

6.1.3 Requisitos legales

6.1.4 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención

6.2 Planificación Operativa

6.2.1 Objetivo General

6.2.2 Objetivos específicos

6.2.3 Metas a alcanzar

6.2.4 Plan de acción a corto, mediano y largo plazo

6.3 Implementación

- 6.3.1 Definición de cronograma de implementación y registro
 - 6.4 Comunicación
 - 6.4.1 Desarrollo de estrategia y plan de comunicación
 - 6.4.2 Informe de sostenibilidad
 - 6.5 Seguimiento y medición
 - 6.5.1 Definición de indicadores
 - 6.5.2 Desarrollo plan de seguimiento y monitoreo
- 7. **ALINEACION ESTRATEGICA**
 - 7.1 Presupuesto vinculado al plan de responsabilidad social empresarial
 - 7.2 Análisis de retorno sobre la inversión
 - 7.3 Alineación personal
 - 7.4 Mapa estratégico
- 8. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES**
 - 8.1 Recomendaciones
 - 8.2 Conclusión
- 9. **BIBLIOGRAFIA**
- 10. **APENDICE**

CAPÍTULO 1 - ANTECEDENTES & REFERENCIAS

1.1.1 Título

Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Progressive English Services S.R.L en el periodo septiembre – diciembre 2021 en Santo Domingo, República Dominicana.

1.1.2 Planteamiento del Problema - Análisis de la Situación Actual

Progressive English Services carece de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial definido para implementarlo y con este llegar a todos sus grupos de interés.

El plan de Responsabilidad Social ideado para Progressive English Services se origina por la necesidad de proponer diversos temas en la empresa relacionados con dicha responsabilidad. Se busca influenciar a sus stakeholders, sus políticas y demás. Todo esto para contribuir al desarrollo sostenible, a partir del sector económico, social y ambiental tratando temas de transparencia, sostenibilidad y compromiso.

También buscamos generar diversos temas de importancia para la sociedad, contribuyendo de la mano con los directivos para enfocarnos en los puntos claves. Actualmente, Progressive English Services no cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Empresarial que le sirva como hoja de ruta para contribuir con el desarrollo sostenible. Por ello, este plan será el punto de inicio para ejecutar las distintas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad de la empresa. El plan de Responsabilidad Social Empresarial brindará un mejor posicionamiento de mercado

y mejorará la imagen de la empresa a nivel general al momento de dirigirse a su público objetivo. Con esto, también mejorando la captación de clientes e incremento de utilidades.

En la República Dominicana la Responsabilidad Social es adaptada por las empresas multinacionales y locales. Cada día más, dicho tema es de mayor importancia, por lo cual las empresas se acogen a esto para entablar una conexión más humana con los consumidores.

Según investigaciones realizadas por la Alianza ONG, se denomina a partir de una muestra de 71 empresas a nivel nacional que sólo 80% de estas tienen planes para ampliar sus proyectos sociales. En la República Dominicana existe la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario Ley 358-05.

Entre algunos beneficios del plan de responsabilidad empresarial cabe destacar los siguientes: Maximizar el valor social producido en todas las áreas organizacionales de la empresa, entablar proceso y códigos, e implementar diferentes tipos de alineamientos en los cuales se sacará el máximo provecho y se tendrá un impacto positivo, tanto dentro como fuera de la empresa.

Los stakeholders son una pieza fundamental al hablar del Plan de Responsabilidad Social, ya que los Stakeholders son las personas que están vinculadas directamente con el funcionamiento de la empresa, y podrían ser las partes interesadas del proyecto. Esto abarca ya lo que son colaboradores, proveedores, clientes, familiares, socios, inversionistas, etc. Estos son afectados, ya sea para bien o para mal, cualquier decisión que se tome en la empresa por lo cual la importancia de estos para la empresa es vital, ya que se necesitan establecer objetivos en conjunto con los stakeholders para que la

empresa tenga resultados positivos. El Plan de Responsabilidad Social ayuda a la comunicación con los mismos para así tener una relación ganar-ganar.

Cuando hablamos de Responsabilidad Social Empresarial tenemos que hablar de la ISO 26000, la cual es la referencia mundial al momento de tocar el tema de la Responsabilidad Social Empresarial. Este es el estándar internacional, y el mismo aborda siete normas para su aplicación. Independientemente del tipo de empresa, ya sean empresas públicas o privadas.

Las normas para la aplicación de un plan de RSE son las siguientes:

- * Gobernanza de la organización
- * Derechos humanos
- * Prácticas laborales
- * Medio Ambiente
- * Prácticas justas de operación
- * Asuntos de consumidores
- * Participación activa y Desarrollo de la comunidad

La ISO 26000 fue desarrollada por más de 450 expertos del área de 99 países, esto proporciona información detallada sobre cómo las empresas pueden implementar trabajos de forma ética y transparente en donde se pueda ver una contribución al medio ambiente y el desarrollo sostenible. Ofrece además recomendaciones que contribuyen a la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) donde ayuda a prioridades de la institución, cumplir con el marco legal de la empresa y el país donde está actualmente, definir como la empresa

está impactando a la sociedad de manera positiva y al desarrollo sostenible.

Para los centros educativos, como lo es Progressive English Services, la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso doble, ya que va ligado con la sociedad. Los mismos están en contacto directamente con el estudiante, y sobre todo enseñándole algo que puede cambiar su vida. En pocas palabras, instruyendo para ser un mejor ciudadano. Esto es un compromiso con el desarrollo sostenible, el desarrollo humano directamente, la organización como tal, y los docentes al momento de enseñar. Cada día más podemos visualizar cómo los centros educativos en el mundo entero se están acogiendo a la norma ISO 26000, implementando nuevas estrategias e iniciativas para mejorar el desarrollo sostenible, creando un equilibrio entre la generación de valor, el bienestar social y la conservación del medio ambiente. Ya varias universidades, escuelas y centros de enseñanza presumen estar acogidos bajo dicha norma, ya que esta es un estándar de calidad y un punto de referencia estratégico donde el consumidor puede ver a dónde se dirige.

Según un estudio realizado por la AEC y el ministerio de Trabajo e Inmigración en España, el 80% de las empresas como muestra (más de 129 centros educativos) consideran que han dado el primer paso para aplicar la Responsabilidad Social Empresarial. Donde los lineamientos son los siguientes: apoyo a la comunidad, estrategia del desarrollo ambiental y sostenible, y estándares de calidad en relación a los códigos de conducta y ética.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser un compromiso que todas las entidades educativas asuman para crecer continuamente. Una iniciativa para generar un cambio en la sociedad para bien. En fin, un proceso que comienza desde la alta autoridad hasta los propios estudiantes.

En Latinoamérica hay evidencias que, en temas de Responsabilidad Social Empresarial en centros educativos, se nota que van adquiriendo mayor peso, pero con una concentración en las universidades. François Vallaey (2009) realizó un manual sobre la Responsabilidad Social Universitaria, en el cual se concentraba en 4 ejes fundamentales: el compromiso con la comunidad, el autodiagnóstico, cumplimiento de funciones, y la rendición de cuentas. Esto se basa en lograr que la institución universitaria se dirija de manera ejemplar para garantizar el uso responsable del campus y el cuerpo docente, administrativo y estudiantil.

Con el Plan de Responsabilidad Social a centros educativos se pueden obtener algunos beneficios como: mayor competitividad en el mercado, mejor reputación organizacional, mejora en el clima laboral, y en la relación con los diferentes stakeholders. Este plan de Responsabilidad Social Empresarial dirigido a Progressive English busca dichos beneficios, al igual que posicionar la empresa como líder del mercado con la frente de la Responsabilidad Social Empresarial.

1.1.3 Objetivos

1.1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa PROGRESSIVE ENGLISH SERVICES SRL que le permita integrar la sostenibilidad y la práctica responsable en el negocio.

1.1.3.2 Objetivos Específicos:

- Capacitar a colaboradores sobre temas de Responsabilidad Social.
- Crear código de ética.
- Desarrollar un programa 3R.
- Crear un voluntariado corporativo.
- Fomentar el aprendizaje del idioma inglés en comunidades de escasos recursos, como beneficio a esas comunidades.
- Crear actos del día del padre, día de la madre y Navidad protagonizado por los estudiantes.

CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEGIDA

2.1 Generalidades

2.1.1 Descripción de la Empresa

Progressive English Services SRL es una empresa dedicada a la enseñanza de inglés como segunda lengua fundada en 1992. Esta empresa ofrece un programa completo de enseñanza de inglés tanto para niños como para adultos. Su programa para niños y jóvenes comienza desde los 3 años hasta los 17 donde gradúan los estudiantes con estándares de inglés y certificación internacional listos para estudiar su carrera totalmente en inglés. Los adultos de 18 años en adelante encuentran en Progressive English un programa completo que desde cero sin saber nada pueden graduarse completando su programa con un inglés perfecto aprendido como segunda lengua y una excelente adquisición a través de un programa escalonado que los lleva por diferentes niveles, desde un nivel inicial hasta un nivel superior final donde gradúan al estudiante listo para trabajar o hacer maestrías totalmente en inglés con certificación internacional de la ETS de los Estados Unidos que es la certificación TOEIC y también listos con inglés de negocios y laboral.

Esta empresa también ofrece un programa de español para extranjeros compuesto por varios niveles. Este programa lo ofrecen a diferentes empresas que tienen ejecutivos extranjeros y Progressive English Services se encarga de llevarlos al máximo en su nivel de español también. Otro producto que ofrece esta empresa es clases de francés de manera particular tanto para niños como para adultos.

Progressive English Services SRL, tiene un personal administrativo de unas 26 personas en diferentes departamentos y cuenta con un staff académico con director, coordinador, supervisor de calidad, y profesores.

Esta empresa cuenta con un Centro de estudios y oficinas principales instaladas dentro de las instalaciones de Acrópolis Center en Santo Domingo y una sucursal que funciona como Campus Las Praderas en las instalaciones de la Primaria Montessori de Santo Domingo en dicha localidad.

Progressive English Services ofrece también un programa que implementa en colegios privados donde lleva su programa a los niños del colegio por edad y curso este es un producto que la empresa oferta de manera especial a través de franquicias.

2.1.2 Historia y evolución

Atraído por el país, la cultura y sobre todo por nuestra música, llegó desde Detroit, Michigan, Paul Emerson, fundador de Progressive English Services.

A final del mismo año que llegó, (1992) inició enseñando Inglés de Negocios a ejecutivos de varias empresas en Santo Domingo. Debido a las excelentes referencias de una empresa a otra, al cabo de tres meses tuvo que contratar profesores para poder servir la gran demanda del mercado.

Es entonces cuando Paul Emerson creó los programas que, aunque siempre mantienen actualizados para ir acorde con los tiempos, y mejorar cada día más su servicio, son hoy en día la base fundadora y original del currículum de Progressive English Services SRL.

En 1998, Paul Emerson murió dejando una hija de 7 meses y un legado a su familia y a su equipo de trabajo, así como a muchos en el ámbito religioso, ya que contribuyó con la formación religiosa de muchos niños, jóvenes y adultos en la preparación de los Sacramentos de la Santa Madre Iglesia. Xiomara González, su viuda en ese entonces, continuó con el equipo de trabajo compuesto por Eugenio Altieri, Rossanna Gabriel, y 14 profesores, luego se unieron Doris González, y otros en el área académica y administrativa y en el 2007 Regan Albertson, entre otros, que conforman la organización a todo nivel, y han llevado a crecer la institución, poniendo cada día el esfuerzo necesario para brindar excelencia en todos los aspectos relativos al servicio. En la actualidad cuenta con más de 60 profesores que con gran esmero brindan sus conocimientos aplicando el programa de clases.

Al principio se llamaron: Progressive American English Services, a raíz de su muerte, se constituyó nuevamente la compañía con el nuevo nombre que le hace honor.

En su mayoría, las compañías que en el año 1992 les confiaron la enseñanza del inglés a sus principales ejecutivos, continúan con sus servicios hoy en día, entre ellas: Gillette, Colgate Palmolive, Avon, Grupo León Jimenes, Brugal y Co., CND, Banco Popular Dominicano, ScotiaBank, Cemex, entre muchas otras.

2.1.3 Principales Productos

- Clases de inglés para Adultos
- Clases de inglés para niños y Jóvenes de 3 a 17 años
- Clases de Francés de manera particular

- Clases de Español para extranjero de manera particular
- Aplicación de programa como franquicia en colegios
- Preparaciones Especiales como TOEFL, TOEIC, GMAT, SAT entre otros.

2.1.4 Naturaleza de los clientes.

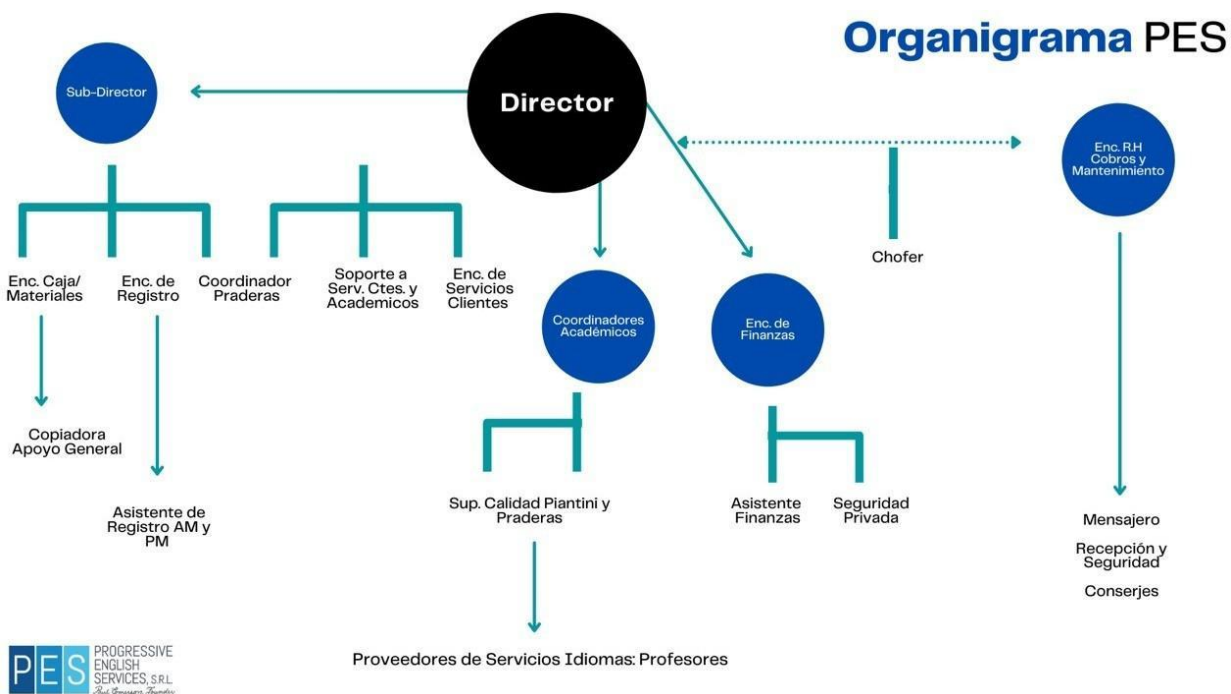
Los principales clientes de la empresa Progressive English Services son las personas que tienen interés de aprender el idioma inglés para su dominio. PES tiene estudiantes desde los 3 años de edad y no tiene límites, así que cualquier persona que necesite adquirir el idioma inglés como segunda lengua puede realizar cursos en Progressive English Services. A la vez Progressive English Services se dirige a las empresas a las cuales les ofrece una variedad de programas y se adapta al nivel del colaborador para ayudarlo a crecer de manera continua. La segmentación de los clientes depende mucho, ya que la segmentación permite a la empresa dividir a los clientes en diferentes tipos de categorías. Progressive English Services atiende un nicho de mercado específico, ya que los clientes son muy particulares en su demanda. Teniendo en cuenta la oferta, no hay mucha diversificación de la misma.

2.2 Marco Organizacional

2.2.1 Estructura organizacional

Progressive English Services cuenta con una estructura organizacional que ha estado establecido desde hace varios años que se divide de la siguiente manera.

La propietaria y directora en este caso es Xiomara Gonzalez quien lidera la institución, a la que reportan directamente la Subdirectora y el Gerente de Mercado, Los coordinadores académicos, Finanzas y Recursos Humanos. Progressive English Services cuenta con un departamento de Registro y Servicio al cliente, Caja y Materiales los cuales son supervisados por la Subdirección. Los supervisores de Calidad son los encargados de los profesores, de asegurar que realicen su labor de manera eficiente.



2.2.2 Definición de puestos

Actualmente Progressive English Services cuenta con una política de descripción de puestos en donde tiene como objetivo establecer de forma clara los requisitos y responsabilidades del puesto a desempeñar, teniendo en cuenta misión u objetivo del puesto, cualidades y habilidades de las personas aptas para tomar la posición. Actualmente cuentan con un manual de descripción de puestos para todas las posiciones, actualizado.

2.2.3 Políticas y procedimientos,

Progressive English Services cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se establece de forma detallada las diferentes funciones a realizar dentro de la organización. Entre los diferentes procedimientos se encuentran:

- Procedimiento para presentaciones de servicios en el Centro
- Procedimiento para presentaciones. En empresas u hogar
- Procedimiento de uso de formulario de citas para presentaciones y evaluaciones
- Procedimiento de evaluación de estudiantes nuevos
- Procedimiento de Registro de Estudiantes de Nuevo Ingreso para Clases en el Centro
- Procedimientos de inicios de clases
- Procedimiento de preparación del paquete de inicio de clases para profesor
- Procedimiento de evaluación de Rigor de estudiantes activos para pasar de rango de nivel
- Procedimiento de evaluación final a los estudiantes de Superior

- Procedimiento de Reclutamiento y Preselección de Profesores para entrevistas (lo aplica Soporte a Servicios a Clientes y Académicos)
- Procedimiento de evaluación de profesores prospectos
- Procedimiento de inducción de profesores
- Procedimiento entrega exámenes orales a los profesores para su aplicación
- Procedimiento de entrega de exámenes finales a los profesores para su aplicación
- Procedimiento de estandarización de quizzes por subnivel
- Procedimiento de cancelaciones de clases
- Procedimiento de cancelación de clases empresariales
- Procedimiento de Preparación de acuerdo de servicios a clientes Empresariales:
- Procedimiento de servicio especial a Clientes o estudiantes de clases personales privadas
- Procedimiento de seguimiento a los estudiantes retirados o con ausencias a clases, cada periodo, en los CENTROS
- Procedimiento de reunión de pendientes académicos
- Procedimiento de Cotizar Nuestros Servicios
- Procedimiento de caja
- Procedimiento de entrega de cuadro de caja cada día
- Procedimiento de registro y control de materiales/ Finanzas/ Almacén
- Procedimiento de preparación de material para clases profesores
- Procedimiento de inventario de materiales de préstamo y su mantenimiento
- Procedimiento de reproducción de materiales de profesores o estudiantes
- Procedimiento de reporte de gastos del personal de la empresa
- Procedimiento de compras
- Procedimiento de Supervisión y manejo Administrativo de caja
- Procedimiento de manejo de caja chica

- Procedimiento de requisición de efectivo (caja chica)
- Manejo de mensajería
- Mantenimiento del área física.

2.2.4 Política de Responsabilidad Social.

La empresa Progressive English Services no dispone de una política de Responsabilidad Social de la cual se pueda guiar. En este plan estaremos diseñando un plan con diferentes iniciativas de las cuales Progressive English Services podrá guiarse para implementar y contribuir con el desarrollo sostenible.

2.2.5 Código de Ética o Conducta.

Al igual que la política de Responsabilidad Social, la empresa no cuenta con un código de ética. Esta será una iniciativa que se realizará más adelante donde elaboramos diferentes normas y reglamentos para establecer los comportamientos de los stakeholders.

2.2.6 Manual de Crisis e Informe de Sostenibilidad.

La empresa Progressive English Services no tiene disponible un manual de Crisis ni Informe de Sostenibilidad a la fecha. Estos ayudarán a la empresa a definir los diferentes tipos de riesgo los cuales se mide la empresa y a mantener informado a los grupos de interés más relevantes, Estos lo desarrollaremos más adelante.

2.3 Marco Legal.

La empresa Progressive English Services SRL está constituida según los marcos legales establecidos por la ley dominicana desde su creación en Industria y Comercio, así como también cuenta con su Registro Nacional de Contribuyente y también con su Registro Mercantil actualizado. Estos establecen la creación de la empresa, la función de la misma y los aspectos relacionados al funcionamiento de la empresa.

Los colaboradores de la empresa están formalmente constituidos y disfrutan de un salario digno y los beneficios según dicta la ley.

2.4 Marco Estratégico.

2.4.1 Grupos de Interés

Los grupos de interés de una empresa son los stakeholders que anteriormente mencionamos, quienes son una pieza fundamental al hablar del Plan de Responsabilidad Social, ya que los Stakeholders son las personas que están vinculadas directamente con el funcionamiento de la empresa, o sea las partes interesadas del proyecto.

Estos se dividen en:

2.4.1.1 Interno

Estos son los que forman parte de la organización directamente que buscan el beneficio propio de la empresa, mayormente el beneficio común es monetario.

- Propietarios: Estos son los que ejercen posición legal sobre la empresa.
- Directivos: Son los colaboradores que ejercen posiciones de alto calibre, donde se toman decisiones claves para el futuro de la empresa.
- Colaboradores: Son las personas que laboran dentro de la empresa.
- Proveedores: Son empresas o personas que suplen a la empresa con bienes o activos tangibles para el beneficio de la misma.

2.4.1.2 Externos

Estos son los que no pertenecen a la estructura interna de la empresa sin embargo se benefician con los servicios brindados. Estos son clientes, sociedad, gobierno. Etc.

- Clientes: Son las personas o empresas que adquieren el servicio ofrecido y son la fuente de rentabilidad de la empresa.
- Sociedad: Toda comunidad o allegados que se localicen dentro del marco demográfico de la empresa.
- Gobierno: Es el estado dominicano, el cual influye en la empresa dictando ciertas órdenes o leyes, resoluciones etc. que afecten de manera positiva o negativa la empresa.

En esta parte debes identificar los grupos de interés y escribir una definición de cada uno, a veces el mismo nombre tiene significados distintos por sector.

2.4.2 Misión:

Facilitar el crecimiento personal y profesional de las personas a través de la enseñanza de idiomas.

2.4.3 Visión:

Dar siempre la mejor atención personalizada, los mejores programas ESL/EFL en instrucción de idiomas para la vida cotidiana y de negocios de las personas en la República Dominicana y donde requieran nuestros servicios.

2.4.4 Valores:

- Entusiasmo
- Orgullo
- Positivismo
- Empatía
- Solidaridad

2.4.5 Cultura Organizacional

La cultura de Progressive English Services se basa en brindar una atención y servicio personalizado con calidad. Este es el pilar de apoyo que el equipo utiliza bajo sus lineamientos como bien lo indica la visión, dar siempre la mejor atención personalizada. Su misión es facilitar el crecimiento personal y profesional de las personas, teniendo en cuenta los valores, Entusiasmo, Orgullo, Positivismo, Empatía y Solidaridad. Es un tipo de cultura fuerte, ya que los colaboradores que forman parte de la institución se encuentran identificados con los valores, misión y visión que establece la empresa y sirven con amor y entusiasmo.

2.4.6 Análisis de Materialidad

El análisis de materialidad consta de definir los grupos de interés de la empresa y clasificarlos mediante su importancia con temas en específico.

Ya definidos los grupos de interés tanto internos como externos de la empresa Progressive English SRL. Podemos indicar lo siguiente:

Los clientes son el grupo de interés de mayor importancia en la empresa en materia de beneficios, ya que el servicio personalizado va dirigido a ellos, y gracias a ellos la empresa genera ingresos y obtiene una rentabilidad. Los colaboradores son el grupo de interés de mediana importancia ya por motivos explicados anteriormente donde se posiciona al grupo de interés de mayor importancia a los clientes. Los colaboradores, son los responsables de llevar a los clientes una experiencia superior con altos estándares de calidad para cumplir con los servicios ofertados. Y por último el grupo de interés de menor importancia es la sociedad, gobierno, etc.



2.4.7 Modelo de Gestión Estratégica

El modelo de gestión estratégica de Progressive English es mantener un plan estratégico de negocios actualizado y revisado cada tiempo específico, según se estipula en el mismo, de modo que se puedan ir aplicando las estrategias definidas y pautadas para que se pueda ir cosechando los beneficios de dicho plan y a final de año puedan lograrse todos los objetivos planteados.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS INTERNO

3.1 Análisis de la gobernanza de la organización.

Es cierto que en la actualidad la empresa Progressive English Services no está siendo socialmente responsable, sin embargo, tiene ideales y se preocupa por los temas sociales y ambientales, pero tiene algunos aspectos a mejorar en relación al desarrollo sostenible.

La misma cuenta con lo que es una estructura organizacional establecida, rigiéndose con la descripción de puestos, cada colaborador tiene conocimiento de sus funciones y asignaciones en la jornada laboral. Guiándose de los derechos civiles y políticos son los que buscan proteger a los seres humanos velando por su bienestar y libertad y garantiza al ciudadano de vivir en un mundo en condiciones de igualdad y sin discriminación. La empresa Progressive English Services se rige bajo la ley dominicana y esta busca el bienestar de cada colaborador.

3.2 Análisis de los Derechos Humanos

3.2.1 Debida Diligencia.

La debida diligencia es un proceso donde las empresas, antes de tomar decisiones realizan una investigación previa a esta. Firma de contratos o una ley con cierta diligencia de cuidado. Actualmente la empresa Progressive English Services, no emplea la práctica de la debida diligencia, esto es sumamente importante en el Plan de Responsabilidad Social, ya que facilitan mitigar el riesgo contractual, financiero y reputaciones de las entidades.

3.2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos.

La norma ISO 2600 da a conocer algunas recomendaciones de cómo se deben tratar los derechos humanos en las empresas. Es importante que las empresas promuevan la educación de los derechos humanos. Se debe de disponer de una política de Derechos Humanos donde se llevan a cabo los procesos donde se estipulan estos. La empresa Progressive English Services no cuenta con una política que incluya el compromiso de cumplir con la declaración universal de los derechos humanos. Tampoco cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades afectan los derechos humanos ni mecanismos para integrar políticas de los derechos humanos. Esta parte se estará cubriendo con la inclusión de temas de derechos humanos en el código de ética

3.2.3 Discriminación y grupos vulnerables.

En Progressive English Services no existe una política de inclusión escrita y detallada, sin embargo, el ambiente laboral de la empresa es diverso e inclusivo. La empresa Progressive English Services está comprometida a tener colaboradores sin distinción que puedan dar a conocer sus habilidades para ejercer la labor. Tampoco cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables.

3.2.4 Derechos civiles y políticos.

Los derechos civiles y políticos son los que buscan proteger a los seres humanos velando por su bienestar y libertad y garantizar al ciudadano vivir en un mundo en condiciones de igualdad y sin discriminación. La empresa Progressive English Services se rige bajo la ley dominicana la cual estipula en su constitución en el artículo

37 hasta el 49 sobre los derechos de los seres humanos y la libertad. Estos artículos son:

Artículo 37 - Derecho A La Vida

Artículo 38 - Dignidad Humana

Artículo 39 - Derecho A La Igualdad

Artículo 40 - Derecho A La Libertad Y Seguridad Personal

Artículo 41 - Prohibición De La Esclavitud

Artículo 43 - Derecho Al Libre Desarrollo De La Personalidad

Artículo 44 - Derecho A La Intimidad Y El Honor Personal

Artículo 45 - Libertad De Conciencia Y De Cultos

Artículo 46 - Libertad De Tránsito

Artículo 47 - Libertad De Asociación Artículo 48 - Libertad De Reunión

Artículo 49 - Libertad De Expresión E Información

3.2.5 Derechos económicos, sociales y culturales.

Los derechos económicos, sociales y culturales son derechos humanos relacionados al ambiente laboral, familiar de los seres humanos. Como bien dicho anteriormente la empresa Progressive English se rige bajo la ley dominicana, y está en la Constitución estipulado desde el artículo 50 al 63 los derechos económicos, sociales y culturales, los colaboradores de la empresa disfrutan de dichos derechos sin ningún obstáculo ni impedimento. Los cuales son:

Artículo 50: Libertad de empresa

Artículo 51: Derecho de propiedad

Artículo 52: Derecho a la propiedad intelectual

Artículo 53: Derecho del consumidor

Artículo 54: Seguridad Alimentaria

Artículo 55: Derechos de la familia

Artículo 56: Protección de las personas menores de edad

Artículo 57: Protección de las personas de la tercera edad

Artículo 58: Protección de las personas con discapacidad

Artículo 59: Derecho a la vivienda

Artículo 60: Derecho a la seguridad Social

Artículo 61: Derecho a la salud

Artículo 62: Derecho al trabajo

Artículo 63 Derecho a la educación

3.2.6 Principios y derechos fundamentales en el trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó una declaración en 1988, la cual comprometía los estados pertenecientes a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías. Estas categorías son:

- Libertad de asociación y libertad sindical y el reconocimiento efectivo del Derecho de negociación colectiva
- La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio
- La abolición del trabajo infantil
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Estos principios y derechos fundamentales del trabajo deben ser acogidos y aplicados por todas las entidades de cualquier ámbito a nivel global. Independientemente del tipo de empresa y Progressive English Services no es la excepción. Estos principios respaldan el compromiso con la sociedad y los colaboradores.

3.3 Análisis de las prácticas laborales.

3.3.1 Trabajo y relaciones laborales.

La empresa Progressive English Services cuenta con un proceso de reclutamiento de personal dirigido por el departamento de RRHH, donde se publica la vacante en canales de libre acceso para que todos los interesados puedan participar del proceso, se depuran los CV recibidos, se citan los que tengan la calificación para lo que se busca. Se realiza una entrevista al candidato y según estipula el manual de descripción de puestos y el acuerdo de ambas partes, se le presenta una propuesta al candidato estipulando sus funciones con un paquete salarial, donde el candidato tiene la libertad de aceptar o declinar la propuesta presentada. El proceso de contratación luego de que se concluye la entrevista, es validado por el área de Subdirección y Dirección y se firma un contrato de trabajo.

La contratación de servicios para un colaborador debe de ser registrada con un contrato escrito entre el empleador y el empleado ya que queda registrado de manera oficial la incorporación. Las comunicaciones entre colaboradores y directivos se llevan a cabo bajo las leyes establecidas por el estado dominicano.

Las relaciones laborales de la empresa no es más que la armonía entre colaboradores y/o armonía entre empleados y empleador. Esto facilita el trabajo, y se fomenta el trabajo en equipo. En la empresa Progressive English se realizan prácticas con los

colaboradores donde se fomenta el trabajo en equipo y la confianza, para así crear un ambiente laboral sostenible que perdure. Algunas actividades a mencionar que realiza la empresa Progressive English son: Angelito Navideño, Compartir en fiestas célebres, reuniones de integración, Etc.

Algunas iniciativas que tiene la empresa para mejorar su relación laboral con los colaboradores son encuestas periódicas sobre el clima organizacional de la empresa de manera anónima. También evalúa a cada colaborador periódicamente para retroalimentarse ya sea con mejora o con felicitaciones por su labor. Además, es una empresa inclusiva donde cuenta con mecanismos de empleos libres de discriminación y protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores.

3.3.2 Condiciones de trabajo y protección social.

La empresa Progressive English se preocupa por sus colaboradores, por lo cual el ambiente laboral es sostenible, no es la excepción en las condiciones de trabajo. Progressive English se asegura de que las condiciones de trabajo para el colaborador sean dignas y cumplan con las regulaciones nacionales. Por igual, Aseguran brindar condiciones de trabajo decente a sus colaboradores, tratando siempre de que se sientan cómodos en su entorno.

Sin embargo, no tiene en vigencia una política de seguridad ocupacional la cual es un sistema de gestión de calidad para el cumplimiento de la legislación básica y la mejora continua de estos.

3.3.3 Diálogo Social.

En relación al Diálogo Social el cual es la comunicación que tiene la empresa con sus grupos de interés. La empresa Progressive English Services trata de ser cercano con sus colaboradores y clientes mediante el área de Servicios a Clientes los clientes pueden realizar solicitud de información y/o quejas. También, existe lo que es la confianza interna, donde los colaboradores pueden sentirse libres de expresar sus inquietudes a sus supervisores directos, con el fin de que sean escuchados de manera equitativa.

Actualmente no hay un consenso que se lleve a cabo para comunicar diferentes temas de ámbito ambiental que puedan o no perjudicar a la empresa, sin embargo, el plan de Responsabilidad Social Empresarial estará brindando soporte en esta área para que tanto los Stakeholders como la empresa puedan conversar sobre diferentes puntos de vista en relación a temas del desarrollo sostenible o medioambientales que puedan beneficiar a la empresa.

3.3.4 Salud y Seguridad Ocupacional.

La Salud es un tema importante que toda empresa debe de tener cubierto en sus facilidades, la seguridad ocupacional por igual. Cuando hablamos de Salud, nos referimos a si la empresa proporciona algún tipo de protección en materia de salud a sus colaboradores o investiga sobre todos los incidentes y problemas en materia de salud. La empresa Progressive English Services actualmente si está actualizado en el tema, brinda soporte a sus colaboradores en tema de salud.

En el área de la Seguridad Operacional, la empresa Progressive English Services no

tiene un departamento de Seguridad, estos temas son manejados por el área de Recursos Humanos, los cuales son los que tienen contacto directo con la seguridad contratada mediante un tercero. Sin embargo, la empresa registra e investiga los incidentes y problemas en materia de seguridad, tiene sus áreas señalizadas con todo tipo de precaución de lugar. Cabe destacar que Progressive English Services no tiene una política de seguridad ocupacional ni utiliza mecanismos para que los colaboradores sean exigidos respetar las medidas de seguridad todo el tiempo. A la vez, no analiza los riesgos derivados de su actividad, esto es muy importante tenerlo en consideración ya que puede evitar cualquier catástrofe a largo plazo.

3.3.5 Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.

El desarrollo Humano y la Formación en el lugar del trabajo es esencial para un colaborador tener oportunidades de crecer, realizar una carrera interna en la empresa, aprender cosas nuevas, desarrollar nuevas ideas, formas de pensar y analizar las diferentes asignaciones que ven en el día a día. Para esto es esencial que la empresa se preocupe por el colaborador, presentándole diferentes beneficios para que el colaborador pueda sacarle provecho para convertirse en un mejor profesional y mejor persona. La empresa Progressive English Services, al momento de contratar a un talento, le somete a una inducción para que el nuevo colaborador pueda conocer sus nuevas asignaciones del día a día en conjunto con el manual de descripción de puestos. A la vez, esta posee un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores donde la empresa podrá ver las fortalezas y debilidades de colaboradores con el fin de que se le brinde una retroalimentación para que así pueda fortalecer sus habilidades y conocimientos. En PES los colaboradores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente, porque cuando hay una vacante siempre se ve internamente si algún colaborador puede tener la oportunidad de crecer.

3.4 ANÁLISIS DEL MEDIO AMBIENTE

3.4.1 Prevención de la Contaminación.

La contaminación al día de hoy es un tema que da mucho de qué hablar, ya sea por los residuos, el calentamiento global, es un tema que hay que tratar y normalizar. Toda empresa debe de ser responsable con el tema de prevención de la contaminación para así comenzar a ser una empresa sostenible que cuide el medio ambiente. Esto puede ser de diferentes formas, ya sea reduciendo, reusando o reciclando y reduciendo los materiales que se utilizan y mucho más en instituciones educativas como lo es Progressive English. La misma no cuenta con plan de Gestión ambiental. Más adelante, estaremos profundizando más sobre el tema.

3.4.2 Uso Sostenible de los Recursos

La empresa Progressive English Services a la fecha, es una empresa comprometida con el medio ambiente, aun sin tener un plan de Responsabilidad Social Empresarial establecido, cuenta con diferentes mecanismos que benefician a la empresa haciendo uso sostenible de los recursos que utilizan en la empresa. Primeramente, la empresa promueve el consumo sostenible entre sus colaboradores y clientes. Promueve las compras sostenibles ya sean utilizando material digital para evitar el uso de hojas de papel y libros. Utiliza materiales reciclados en sus instalaciones y también ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos. Esto indica que la empresa está en el camino correcto a la sostenibilidad, sin embargo, tiene varios aspectos a los que debe mejorar.

3.4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático.

Actualmente, la empresa Progressive English Services no realiza iniciativas que fomenten la mitigación y adaptación al cambio climático. No cuenta en su estrategia con mecanismos para evitar daños asociados al cambio climático, no cuenta con una política ambiental la cual es de suma importancia y más adelante estaremos elaborando una nueva política ambiental donde se implementan diferentes estrategias para mitigar este cambio climático.

3.4.4 Protección del medio ambiente y Biodiversidad.

Al no contar con una política ambiental, la empresa Progressive English Services no ha identificado impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y el ecosistema.

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS EXTERNO

4.1 Análisis y Prácticas Justas de Operación

4.1.1 Anticorrupción

La anticorrupción tiene como objetivo combatir la corrupción de cualquier tipo. Esto es esencial para las empresas y esto nace por la falta de transparencia. La empresa Progressive English Services no tiene identificado los riesgos de corrupción asociados a su actividad que en este caso sería el área de la educación. Tampoco cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción, sus stakeholders no son capacitados por la empresa sobre temas de corrupción. Este planteamiento recomendamos incluirlo en el código de ética.

4.1.2 Participación Política Responsable

La Participación Política Responsable es la forma en la que la empresa se relaciona con otras empresas u otras instituciones ya sea públicas o privadas. Con la buena participación Política Responsable se puede incrementar la fiabilidad en la empresa, por igual, se genera una competencia justa y se disminuye la corrupción. Actualmente, la Empresa Progressive English Services en su mecanismo de renuncia, no promueve a que sus colaboradores informen sobre violaciones de políticas ni cuentan con una política para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.

4.1.3 Competencia Justa

La competencia justa toma en consideración la competencia directa de la institución en este caso Progressive English Services y la manera en la que ambas operan en el mercado, no debe existir ningún tipo de conducta injusta para el beneficio de una en consecuencia del deterioro de otra. Actualmente la empresa Progressive English Services cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes.

4.1.4 Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

La empresa Progressive English Services como mencionado anteriormente, está en el camino correcto a la sostenibilidad por ende es cuidadosa al momento de requerir servicios a terceros y proveedores. No realizan compras que no sean socialmente responsables.

4.1.5 Respeto a los derechos de propiedad

La empresa Progressive English Services respeta los derechos de propiedad, derechos de autor y da mérito a los intelectos creadores al momento de utilizar cualquier tipo de contenido que no les pertenece.

4.2 Análisis asuntos de consumidores

4.2.1 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

La protección al consumidor en una empresa que su principal producto es el servicio que brinda, en este caso con Progressive English Services la enseñanza del idioma

inglés, es de alta importancia la protección al consumidor. Cabe destacar que el mal manejo de este tema en las organizaciones puede repercutir en la reputación de la empresa, es asignado como un Riesgo reputacional. Al día de hoy la empresa cuenta con señalización en sus instalaciones, seguridad, botiquín de primeros auxilios, también cuenta con asistencia médica contratado por terceros para brindarle asistencia a los consumidores del negocio en caso de que lo requiera.

4.2.2 Consumo Sostenible

En la empresa Progressive English Services hacen su esfuerzo actualmente para utilizar material reciclado tales como: Reutilizar cajas para almacenar libros, reutilizar el papel de impresión. Además, se esfuerzan en limitar el consumo de energía y economizar el agua de su local. No obstante, no tienen control sobre el manejo de sus residuos.

4.2.3 Servicio y atención al cliente, resolución de quejas

Servicios a Clientes es uno de los departamentos esenciales dentro de cualquier empresa, ya que es el vínculo directo entre el cliente y la empresa. Para cualquier información que el cliente requiera, queja, solicitud, reclamación etc. Se dirige al área de servicios para así satisfacer sus necesidades de lugar. Actualmente, la empresa Progressive English Services cuenta con una política establecida de atención al cliente donde detalla paso por paso el protocolo al momento del colaborador entablar la conversación con el cliente hasta que se despide. A la vez, también cuentan con un mecanismo para recibir quejas y denuncias de los consumidores para así que la inquietud sea notificada al departamento correspondiente y tenga una respuesta lo

más pronto posible.

4.2.4 Protección y Privacidad de los datos de los consumidores

Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende acudir al derecho de la privacidad, teniendo en cuenta que el cliente brinda información confidencial ya sea para realizar pagos con tarjeta de crédito, cédula de identidad, dirección domiciliaria. Son datos que son privados y la empresa Progressive English Services respeta estos datos privados ya que protege la privacidad y los datos de carácter personal tanto de los colaboradores como de los clientes y cualquier grupo de interés relacionado a la empresa.

4.2.5 Acceso a servicios esenciales

Los servicios esenciales son beneficios básicos que las entidades ofrecen a sus colaboradores, ya sea transporte, dieta, seguro médico, sin embargo, la empresa Progressive English a sus clientes tiene contratado el servicio de salud de emergencias de MOVIMED. A sus colaboradores les tienen seguro médico, dental y de vida como dicta la ley, asignación de combustible, dieta, etc.

4.2.6 Educación y toma de conciencia.

La educación y la toma de conciencia permite al consumidor estar consciente e informado sobre sus derechos y responsabilidades al momento de adquirir el producto o servicio ofertado por la empresa. La empresa Progressive English Services al momento de los clientes adquirir sus servicios se les presentan los servicios que se ofrecen de forma detallada, cómo funciona el programa, duración etc., así como en algunos casos se le da un acuerdo de servicios donde detalla de manera explícita el

servicio que se le brindara, tiempo de duración, precio, etc. En ambos casos los clientes toman una decisión de aceptar o rechazar dicho servicio

4.3 Análisis de la participación con la comunidad

4.3.1 Participación Activa

La participación activa es cuando las personas desempeñan su labor de manera responsable en la empresa. A la vez que se integren a la comunidad en donde escuchen a los consumidores sobre los diferentes problemas que le puedan afectar directamente. La empresa Progressive English Services cuenta con un personal capacitado para escuchar a los clientes de manera continua por canales alternos aparte de la visita directamente en oficina. Estos son redes sociales, página web, números telefónicos, correos electrónicos. Etc.

4.3.2 Educación y Cultura

La empresa Progressive English Services promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoran la calidad de la educación. Sin embargo, no reconoce, valora ni promueve actividades culturales y tradicionales locales que sean coherentes con el respeto a los derechos humanos.

4.3.3 Creación de empleos desarrollo de habilidades

La empresa Progressive English Services Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación del empleo, permitiéndole así al colaborador desempeñarse en el área de lugar utilizando sus habilidades para fomentar la

innovación. No obstante, como mencionado anteriormente, la empresa no cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables.

4.3.4 Desarrollo y acceso a la tecnología

Progressive English, cuenta con prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica, y más ahora en estos tiempos difíciles por una Pandemia como lo es el COVID-19, la empresa Progressive English Services tuvo que adaptarse a la nueva normalidad e implementar clases de modalidad online para así seguir con sus operaciones.

4.3.5 Salud

La empresa Progressive English Services está enfocada en brindar un servicio personalizado con calidad, por lo cual se preocupa por sus clientes. Esto permite a la empresa disponer de diferentes alternativas si sucede cualquier inconveniente con algún cliente en sus facilidades, ya que disponen de un botiquín de primeros auxilios, además, cuentan con un convenio con las empresas MOVIMED Y AEROAMBULANCIA para la asistencia de cualquier colaborador o cliente que lo necesite.

4.3.6 Inversión Social

Actualmente, la empresa Progressive English Services no consulta a los grupos representativos antes de realizar una inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad. Tampoco participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público. No dispone de un programa de voluntariado para el servicio de la comunidad.

CAPÍTULO 5 - DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1 Diagnóstico de la situación actual (FODA)

5.1.1 Análisis Interno

Debilidades:

- Necesidad de actualizar los programas académicos.
- Estructura de costos afectada por reglas gubernamentales.
- Dificultad en el reclutamiento académico.

Fortalezas:

- Posee un programa robusto, personalizado, de excelente calidad.
- Son pioneros en el mercado con clases corporativas.
- Tiene una imagen sólida en el mercado.
- Ofrece atención personalizada y seguimiento académico de calidad.

5.1.2 Mapa de procesos.

Procesos estratégicos: Alta gerencia

Proceso de servicios: Servicio al cliente, Registro, Atención al estudiante, Caja

Proceso de Apoyo: Recursos Humanos, Contabilidad y Finanzas.

Procesos de Operación: Servicios académicos, Registro, Cuerpo docente. Coordinadores.

Estratégicos:

Alta gerencia

Servicios:

Servicio al cliente

Atención al
estudiante

Caja

Apoyo:

Recursos humanos

Contabilidad

Finanzas

Operación:

Servicios académicos

Cuerpo docente

Coordinación

5.1.3 Análisis de sistemas, políticas y prácticas.

La empresa Progressive English no cuenta con políticas relacionadas a la Responsabilidad Social ni la práctica de la misma.

5.1.4 Análisis Externo.

Amenazas:

- Economía y la reducción de gastos.
- La competencia de Ingles Online, así como tradicional está en constante crecimiento.
- Economía: Aumentó tasa de dólar, cambios políticos.

Oportunidades:

- Aprovechar el mercado en constante crecimiento.
- Instalar programas en Colegios.
- Llegar a más personas con el programa de instrucción online, tanto local como internacionalmente.
- Completar grupos de clase a su cupo máximo con la modalidad de asistencia híbrida, tanto online como presencial.

5.1.5 Identificación de grupos de interés.

Interno

- Propietarios: Estos son los que ejercen posición legal sobre la empresa.
- Directivos: Son los colaboradores que ejercen posiciones de alto calibre, donde se toman decisiones claves para el futuro de la empresa.
- Colaboradores: Son las personas que laboran dentro de la empresa.
- Proveedores: Son empresas o personas que suplen a la empresa con bienes o activos tangibles para el beneficio de la misma.

Externos

- Clientes: Son las personas o empresas que adquieren el servicio ofrecido y son la fuente de rentabilidad de la empresa.
- Sociedad: Toda comunidad o allegados que se localicen dentro del marco demográfico de la empresa.

- Gobierno: Es el estado dominicano, el cual influye en la empresa dictando ciertas órdenes o leyes, resoluciones etc. que afecten de manera positiva o negativa la empresa.

5.1.6 Benchmarking sectorial.

No se encuentra información directamente relacionada con el tema de la responsabilidad social en las diferentes instituciones que se dedican a la enseñanza del inglés como Segundo Idioma en la República Dominicana, sin embargo, hay diferentes escuelas y Universidades en la República Dominicana los cuales tienen un plan de Responsabilidad Social establecidos.

UNIBE: UNIBE es la Universidad Iberoamericana. Esta universidad tiene varios criterios relacionados con la Responsabilidad Social, por ejemplo, firmando acuerdos con organizaciones sin fines de lucro (ONG) en favor de las comunidades sostenibles. Imparten en la misma universidad Talleres de Ética y Responsabilidad Social de la empresa el cual está orientado a desarrollar en los participantes los principios que establecen las acciones y la estrategia de la ética e integridad corporativa, adquiriendo habilidades para integrar los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y crear oportunidades de crecimiento sostenible y ventajas competitivas en el mercado.

Colegio de Apostolado: El Colegio del Apostolado es un colegio católico que tiene como misión formar personas íntegras, sensibles y responsables con su entorno, que fundamentan su vida en la fe cristiana, capaces de responder a las demandas de una sociedad en constante cambio a través de un programa que promueve la excelencia académica y la innovación. Como Responsabilidad Social, el Colegio del Apostolado cuenta con grupos misioneros llamados KOEB y KORAMI dirigidos a los estudiantes donde realizan talleres de oración y religiosos y realizan misiones a Dajabón para realizar prácticas de acción social que benefician a la comunidad.

CAPÍTULO 6 - PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

6.1 Planificación Estratégica

6.1.1 Misión y visión

Misión:

Facilitar el crecimiento personal y profesional de las personas a través de la enseñanza de idiomas

Visión:

Dar siempre la mejor atención personalizada, los mejores programas ESL/EFL en instrucción de idiomas para la vida cotidiana y de negocios de las personas en la República Dominicana y donde requieran nuestros servicios.

6.1.2 Políticas

Progressive English Services cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se establece de forma detallada las diferentes funciones a realizar dentro de la organización. Entre los diferentes procedimientos se encuentran:

- Procedimiento para presentaciones de servicios en el Centro
- Procedimiento para presentaciones. En empresas u hogar
- Procedimiento de uso de formulario de citas para presentaciones y evaluaciones

- Procedimiento de evaluación de estudiantes nuevos
- Procedimiento de Registro de Estudiantes de Nuevo Ingreso para Clases en el Centro
- Procedimientos de inicios de clases
- Procedimiento de preparación del paquete de inicio de clases para profesor
- Procedimiento de evaluación de Rigor de estudiantes activos para pasar de rango de nivel
- Procedimiento de evaluación final a los estudiantes de Superior
- Procedimiento de Reclutamiento y Preselección de Profesores para entrevistas (lo aplica Soporte a Servicios a Clientes y Académicos)
- Procedimiento de evaluación de profesores prospectos
- Procedimiento de inducción de profesores
- Procedimiento entrega exámenes orales a los profesores para su aplicación
- Procedimiento de entrega de exámenes finales a los profesores para su aplicación
- Procedimiento de estandarización de quizzes por subnivel
- Procedimiento de cancelaciones de clases
- Procedimiento de cancelación de clases empresariales
- Procedimiento de Preparación de acuerdo de servicios a clientes Empresariales
- Procedimiento de servicio especial a Clientes o estudiantes de clases personales privadas
- Procedimiento de seguimiento a los estudiantes retirados o con ausencias a clases, cada período, en los CENTROS
- Procedimiento de reunión de pendientes académicos
- Procedimiento de Cotizar Nuestros Servicios
- Procedimiento de caja
- Procedimiento de entrega de cuadro de caja cada día

- Procedimiento de registro y control de materiales/ Finanzas/ Almacén
- Procedimiento de preparación de material para clases profesores
- Procedimiento de inventario de materiales de préstamo y su mantenimiento
- Procedimiento de reproducción de materiales de profesores o estudiantes
- Procedimiento de reporte de gastos del personal de la empresa
- Procedimiento de compras
- Procedimiento de Supervisión y manejo Administrativo de caja
- Procedimiento de manejo de caja chica:
- Procedimiento de requisición de efectivo (caja chica)
- Manejo de mensajería

- **Mantenimiento del área física.**

Además de estas políticas, entraremos en detalle sobre algunos manuales y procedimientos que serán propuestas para su implementación como lo es el código de ética y conducta que este ayuda a regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto, bien sea con respecto a la empresa. Políticas de responsabilidad social donde se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

- Prácticas Responsables
- Canales de comunicación
- Transparencia
- Ética

6.1.3 Requisitos legales.

Los derechos económicos, sociales y culturales son derechos humanos relacionados al ambiente laboral y familiar de los seres humanos. Como bien dicho anteriormente la empresa Progressive English se rige bajo la ley dominicana, y está en la Constitución estipulado desde el artículo 50 al 63 los derechos económicos, sociales y culturales, los colaboradores de la empresa disfrutaban de dichos derechos sin ningún obstáculo ni impedimento.

6.1.4 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención.

Basándonos en los objetivos específicos, las áreas y ámbitos prioritarios de intervención en este Plan de Responsabilidad Social para la empresa Progressive English son:

- La comunidad: Ya que la comunidad es su principal actor, son los que se interesan en los programas de enseñanza de inglés como segundo idioma y por ende hay que priorizar a los mismos como tal.
- Los colaboradores: Estos son fundamentales para la institución ya que hacen que la empresa trabaje con las funciones que realizan diariamente.

6.2 Planificación Operativa

6.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa PROGRESSIVE ENGLISH SRL que le permita integrar la sostenibilidad y la práctica responsable en el negocio.

6.2.2 Objetivos Específicos:

- Capacitar a colaboradores sobre temas de Responsabilidad Social.
- Crear código de ética.
- Desarrollar un programa 3R.
- Crear un voluntariado corporativo.
- Fomentar el aprendizaje del idioma inglés en comunidades de escasos recursos, como beneficio a dichas comunidades.
- Crear actos del día del padre, día de la madre y Navidad protagonizado por los estudiantes.
- Crear campamento de verano para hijos de colaboradores
- Realizar pasadía familiar para colaboradores como actividad de integración

6.2.3 Metas a alcanzar.

Las metas a alcanzar de este Plan de Responsabilidad Social para la empresa Progressive English Services son:

- Fortalecer la gobernanza de la empresa.
- Mejorar el clima laboral de los colaboradores.
- Introducir el aprendizaje de un segundo idioma a comunidades vulnerables.
- Realizar programas enfocados a la familia.
- Formar un voluntariado corporativo.
- Incentivar la implementación de las 3Rs.

6.2.4 Plan de acción a corto, mediano y largo plazo.

Plan de acción a corto plazo:

GOBERNANZA

Elaboración de código de ética: Para el corto plazo se sugiere crear un código de ética, esto para establecer las normas de la organización en base a su cultura organizacional. El código de ética será diseñado por un consultor externo, con el apoyo de la alta gerencia. Directora y Subdirectora y serán aprobados por la misma alta gerencia, en donde se pautaran los principales propósitos del mismo, en conjunto con normativas de la organización, penalización de incumplimiento de dichas normas y demás. Este código debe ser implementado estrictamente para cada uno de los colaboradores de la

organización. No importa la jerarquía la cumplan, y entrará en vigencia desde que se presente formalmente a los colaboradores. Este código de ética será socializado con los colaboradores con una campaña de inducción y piezas de comunicación interna para reforzar para que de esta manera reciban la capacitación adecuada. Dentro de esta iniciativa se puede destacar la participación del Objetivo No. 16 “Paz, Justicia e instituciones sólidas” de los Objetivos del desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. Este trata temas sobre anticorrupción y tiene como meta que las empresas sean transparentes, inclusivas, garantizar acceso público a la información.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Desarrollar un programa 3Rs: Se sugiere iniciar el desarrollo del programa 3Rs a corto plazo para así comenzar a dar los primeros pasos y tener un ambiente responsable con lo más mínimo. Iniciará con una jornada de sensibilización sobre las 3Rs para todos los colaboradores, y los estudiantes fomentando las buenas prácticas en el centro de estudio, como ahorro de energía, ahorro de agua y manejo adecuado de los residuos. Esta iniciativa se complementará con señalizaciones y la colocación de contenedores en lugares estratégicos para que los residuos generados sean depositados según la clasificación. Luego de esto los residuos ya previamente clasificados serán recolectados semanalmente por una empresa recolectora que certifica una disposición final adecuada. Para esto se capacitarán líderes por áreas específicas para que sean los encargados del mantenimiento de esta iniciativa.

Los estudiantes por cada 100 páginas o 25 botellas plásticas que lleve le regalan un libro digital para incentivar las buenas prácticas. Los niños especialmente tienden a fluir con la enseñanza que perciben a la edad temprana, es importante inculcar estos valores para disminuir el uso de los plásticos de manera innecesaria.

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el objetivo No. 12: “ Producción y consumo responsables” impacta directamente esta iniciativa, ya que dicho objetivo, tiene un enfoque en acciones locales para usar de manera eficiente los recursos naturales.

Talleres sobre temas ambientales y sostenibilidad: Estos talleres estarán dirigidos a los colaboradores en general para que puedan apoyar las iniciativas de responsabilidad social empresarial que plantea el plan y transmitirles el mensaje a sus estudiantes. Los mismos serán impartidos por expertos del área. Al igual que la iniciativa anterior, el Objetivo No. 12 de la ODS impacta en esta iniciativa.

Plan a mediano y Largo Plazo

PRÁCTICAS LABORALES

- **Talleres de educación financiera y uso de herramientas tecnológicas:** Estos talleres serán impartidos 1 en cada semestre por coaches expertos en el área para practicar y dar a conocer diferentes metodologías hacia los colaboradores. La encargada de esta parte será la directora de Mercadeo Institucional donde se pondrá en contacto con los charlistas para pactar el taller. Mediante esta capacitación se asegurará que los colaboradores tengan una mejor calidad de vida con un mejor manejo de sus finanzas. El objetivo No. 17 “Alianza para lograr los objetivos” en la sección de capacitaciones impacta directamente con esta iniciativa

- **Campamento de verano para hijos de los colaboradores:** Este campamento será exclusivo para los hijos de los colaboradores, en edad de 3 a 14 años, donde recibirán instrucción en inglés y podrán divertirse mientras aprenden y aprender mientras se divierten. Tendrá una duración de 4 semanas en el mes de Julio. El campamento será ejecutado en las instalaciones de una finca que preste este servicio cada verano, en conjunto con monitores / profesores que fomenten la enseñanza del idioma inglés realizando actividades recreativas.

- **Pasadía familiar para colaboradores:** Los colaboradores disfrutaran un pasadía junto a sus familiares, celebrado en el mes de mayo para conmemorar el día del trabajo donde se realizarán diferentes actividades, rifas, juegos de entretenimiento para todos así como dinámicas de integración que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa. Para la implementación de este pasadía se contratará una empresa para la logística y entretenimiento, así como, realización de actividades de integración. De la empresa el responsable será el departamento de Recursos Humanos.

- **Formar un voluntariado corporativo:** En el voluntariado corporativo puede formar parte cualquier colaborador activo de la empresa donde se realizan diferentes actividades de acción social y para el beneficio del medio ambiente y la comunidad. Se realizarán Jornadas de reforestación, jornadas de limpieza, programas especiales de inglés para niños o jóvenes con alguna discapacidad, talleres libres de costo en comunidades de escasos recursos. Este voluntariado corporativo recibirá capacitación para poder llevar a cabo todas las actividades que realicen.

PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD

- **Talleres libres de costo a comunidades de escasos recursos:** Estos talleres van dirigidos a comunidades de escasos recursos en la provincia de Santo Domingo, donde en conjunto con el voluntariado corporativo harán lecturas a jóvenes y adultos de libros en el idioma inglés y al finalizar la lectura cada persona que asista se llevará a casa una copia del libro leído para practicar la lectura. Estas visitas serán de manera semestral.
- **Programa enfocado a la familia:** Este programa va dirigido a las familias ya pertenecientes a Progressive English Services donde los hijos de familias realizarán actos en inglés dirigidos a sus padres cantando y actuando, celebrando la ocasión de lugar. Día de las madres, Día del padre y Acto de Navidad. Estos actos serán realizados. El desarrollo de estos eventos serán ideados por la alta gerencia y los académicos y ejecutados por los estudiantes. Durante los periodos de clases normales, los estudiantes tendrán la oportunidad de practicar los actos y canciones para presentarlos cuando tengan la oportunidad en cada evento

6.4 Comunicación

6.4.1 Desarrollo de estrategia y plan de comunicación.

La comunicación es un tema importante al momento de notificar la acción al receptor, en cuanto al Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Progressive English Services, las diferentes iniciativas están siendo comunicadas a los públicos objetivos en diferentes plataformas y medios.

Comunicación con los colaboradores: Para la comunicación de las diferentes iniciativas que estarán formando parte los colaboradores, los encargados de cada iniciativa en conjunto con la Alta Gerencia estarán comunicando de manera directa, presencial como una invitación formal vía medios digitales. (Correo electrónico y grupos de WhatsApp). Para así tener la constancia de la invitación vía correo con detalles de fechas, lugar y motivo de la invitación.

Al momento de que se estén realizando las diferentes iniciativas con los colaboradores el equipo de Marketing Digital estará presente para capturar los momentos del proceso y realizar un recuento sobre lo ocurrido. Cabe destacar que, para cada actividad, el colaborador se puede contactar de manera directa con el líder de la iniciativa para cualquier inquietud u oportunidad de mejora.

Comunicación con los clientes: Para la comunicación con los clientes la empresa dispone de diferentes medios tanto tradicionales como digitales para entablar conversación y hacer llegar el mensaje y/o invitación a la actividad. La empresa Progressive English hará llegar la comunicación de las diferentes iniciativas dirigidas a

los clientes de manera tradicional con las circulares. También de manera digital como correo electrónico y publicaciones en redes sociales dirigido a la comunidad Progressive English. Cualquier inquietud que presenten los clientes pueden contactar a la persona quien estuvo brindando el mensaje a sea correo electrónico o redes sociales.

Comunicación con la comunidad: En relación a la comunidad, la empresa Progressive English estará comunicando sus diferentes iniciativas y fechas y motivos vía medios digitales. Ya sean redes sociales, página Web. A la vez podrían estar utilizando medios de comunicación tradicionales como lo es Televisión Nacional y Notas de prensa en periódicos, donde cientos de personas podrán visualizar el llamado para las iniciativas y atender.

6.4.2 Informe de Sostenibilidad.

Al finalizar el año la empresa Progressive English deberá de realizar un informe de sostenibilidad donde explícitamente detalle las actividades realizadas en el año, con el número de personas que participó en la actividad y que lograron con dicha iniciativa. Dentro del informe estarán los siguientes reportes clasificados por grupo de interés:

- **La Gobernanza:** Donde se informa la creación del código de ética, informando la cantidad de colaboradores que recibieron el código y el porcentaje de personas que se apegaban al mismo sin incumplir ninguna norma estipulada.
- **Educación Ambiental:** Se detalla dentro del informe las diferentes iniciativas acogidas a la educación ambiental donde se detalla porcentajes de toneladas de

residuos reciclados durante el año, conteo de asistentes a talleres de sostenibilidad, resumen sobre el desarrollo del programa 3Rs.

- **Prácticas Laborales:** Dentro del informe de sostenibilidad, se debe incluir las iniciativas realizadas en conjunto con los colaboradores, brindando detalles de cuántos colaboradores asistieron y publicando diversas imágenes relacionadas a las actividades realizadas. Realizar conteo según registros de los colaboradores pertenecientes al voluntariado corporativo y presentar fotos del grupo con testimonios de la experiencia.
- **Participación con la comunidad:** Al igual que los talleres, recuento de imágenes y testimonios sobre actividades o talleres realizados. Donde se establezca porcentaje de personas asistidas en relación a la comunidad de la organización.

6.5 Seguimiento y medición

6.5.1 Definición de indicadores.

Los indicadores son los que nos van a dar una idea más precisa de la evolución del Plan de Responsabilidad Social. Estos indicadores van respectivamente ligados a cada iniciativa. Los indicadores serán descritos por números. A continuación, las iniciativas y sus indicadores:

- **Elaboración de Código de ética:**
 - Número de normas pautadas
 - Número de colaboradores que recibieron el código de ética impreso

- **Desarrollar un programa 3Rs:**
 - Número de contenedores disponibles en las instalaciones
 - Número de libras o toneladas recolectadas en residuo
 - Número de libras o toneladas recolectadas en residuo según su clasificación

- **Talleres para colaboradores**
 - Número de colaboradores presentes en los talleres

- **Campamento de verano para hijos de los colaboradores**
 - Número de participantes
 - Promedio de edad de niños que asistieron
 - Número de actividades realizadas

- **Formar un voluntariado corporativo**
 - Número de colaboradores que forman parte del voluntariado

- **Talleres libres de costo a comunidades de escasos recursos**
 - Sectores visitados durante actividad
 - Número de personas que participaron en la actividad
 - Número de personas pertenecientes al grupo de voluntariado que participaron

- Número de copias de libros regalados a los que asistieron

- **Programa enfocado a la familia**
 - Número de colaboradores que asistieron por evento
 - Número de invitados que asistieron por evento
 - Número de estudiantes que asistieron por evento

6.5.2 Desarrollo plan de seguimiento y monitoreo.

Este plan estará en vigencia por 1 año y será monitoreado por los líderes de cada iniciativa respectivamente siguiendo un formulario de seguimiento y monitoreo. Los líderes al momento de completar el formulario, que se debe realizar al momento de finalizar la actividad, deben de colocar sus observaciones y entregarle el documento a la encargada de calidad para que esta realice sus notas al respecto.

Al finalizar el año repasamos cada iniciativa con los diferentes formularios de seguimiento y monitoreo realizado por los líderes de cada área correspondiente y evaluado por la encargada de calidad. La alta gerencia procederá a realizar un monitoreo de oportunidad de mejora donde detalla que se puede realizar de manera distinta o si hay alguna observación en las actividades realizadas. Si no hay alguna observación al respecto, también comentar.

Este monitoreo de oportunidad de mejora se estará comunicando al momento de finalizar a los colaboradores de la empresa de manera presencial y se estará dando constancia de eso vía correo electrónico.

Formulario de Seguimiento del líder de la iniciativa: Este formulario será elaborado por el líder de la iniciativa, estará detallando la actividad que se realizó, el lugar y la fecha. La cantidad de asistentes y las observaciones del lugar.

FORMULARIO DE SEGUIMIENTO

ACTIVIDAD REALIZADA	LUGAR Y FECHA	RESPONSABLE	CANTIDAD DE ASISTENTES	OBSERVACIONES	FIRMA

Formulario de Seguimiento de Encargada de Calidad: En este formulario realizado por la encargada de Calidad, estará detallando el nombre de la actividad y la fecha, esta estará indicando las observaciones de lugar realizadas en base al formulario recibido por el responsable de la actividad realizada.

FORMULARIO DE SEGUIMIENTO ENCARGADA DE CALIDAD

ACTIVIDAD	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA

Formulario de Mejora continua realizado por la Alta Gerencia: Este formulario estará siendo elaborado por la Alta Gerencia donde detallen de manera explícita la actividad realizada, lugar y fecha, el líder, las observaciones realizadas por la encargada de calidad y las oportunidades de mejoras que pudieron encontrarle a dicha actividad.

FORMULARIO DE MEJORA CONTINUA ALTA GERENCIA

ACTIVIDAD REALIZADA	LUGAR Y FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE ENCARGADA DE CALIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	FIRMA

CAPITULO 7 - ALINEACION ESTRATEGICA

7.1 Presupuesto vinculado al plan de Responsabilidad Social Empresarial

PRESUPUESTO VINCULADO AL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
INICIATIVAS	COSTO
Elaboracion de codigo de etica	\$ 100,000.00
Talleres sobre temas ambientales y sostenibilidad	\$ 80,000.00
Desarrollar un programa 3Rs	\$ 110,000.00
Talleres sobre educacion financiera y uso de herramientas tecnologicas	\$ 95,000.00
Campamento de verano para hijos de colaboradores	\$ 320,000.00
Pasadia familiar para colaboradores	\$ 225,000.00
Formar un voluntariado corporativo	\$ 50,000.00
Talleres libres de costo a comunidades de escasos recursos	\$ 115,000.00
Programa enfocado a la familia	\$ 65,000.00
TOTAL	\$1,160,000.00

7.2 Análisis de retorno sobre la inversión (Beneficios).

Para verificar el retorno de la inversión, no se puede medir de manera cuantitativa, sino de manera cualitativa. En parte, sí se puede verificar una mayor ganancia en algunos aspectos como por ej. Nuevos estudiantes, más estabilidad laboral, lo cual signifique menos indemnización.

Con las diferentes iniciativas, podemos visualizar acciones sociales, acciones dirigidas a la comunidad, empleados, medio ambiente y clientes. Esto le dará un valor agregado a la empresa, un prestigio que en temas de marketing lo posiciona como una empresa sostenible y esto al ojo del consumidor es atractivo.

Con algunas iniciativas por ej. Programa dedicado a la familia, donde se realizan actividades de navidad, día de las madres y padres, se trabajará con Relaciones Públicas y con una nota de prensa se obtendrán muchas publicaciones gratis y serán unos 3 eventos. Sin embargo, publicar un artículo en el periódico a ¼ de página a blanco y negro tiene un costo aproximado de RD\$145,000.00 por lo cual la empresa se podrá ahorrar alrededor de RD\$2,000,000.00 en publicidad en el año. Partiendo de esta publicidad, las actividades pueden atraer a nuevos consumidores que estén interesados en el programa y la experiencia que brinda Progressive English.

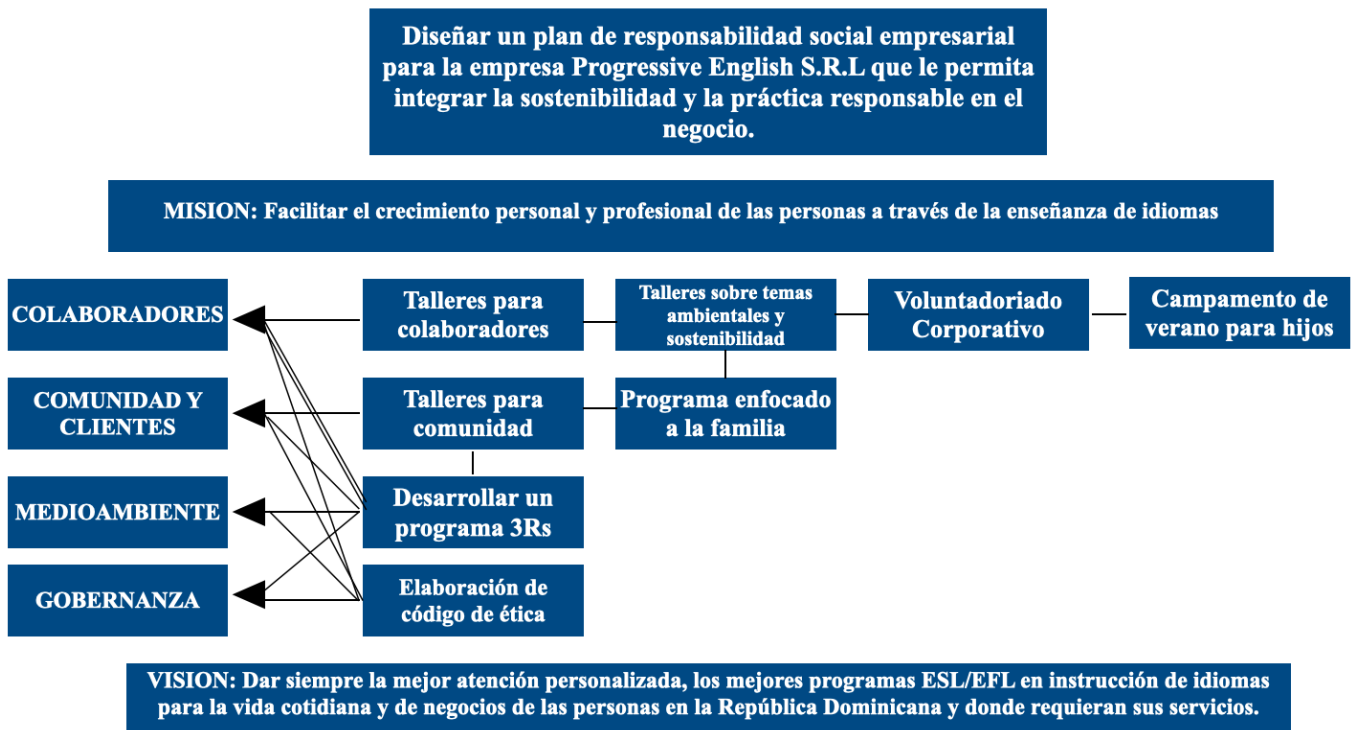
Aparte de lo cuantitativo, está lo cualitativo, donde las diferentes iniciativas pondrán en una plataforma nueva a la empresa Progressive English en el ojo público sobre sus nuevas iniciativas y serán expuestas gracias al Informe de Sostenibilidad que se realizará a fin del año. Esto mejorará la imagen de la empresa.

7.3 Alineación Personal.

Para cada iniciativa se necesita colaboración de los empleados. Esto para así lograr que se cumplan los objetivos y dar los primeros pasos hacia la sostenibilidad. Los empleados son pieza fundamental dentro de la Institución y para esto el personal responsable de las iniciativas previamente descritas deberá ser capacitado de la manera correspondiente.

Teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés, cada uno está alineado con sí mismo porque recorre una trayectoria de aprendizaje continuo, en conjunto con talleres y sensibilización realizada hacia los grupos de interés.

7.4 Mapa Estratégico.



CAPÍTULO 8 - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

8.1 Recomendaciones finales

- Finalizada esta propuesta de plan de responsabilidad social, dado por la falta de conocimiento de la empresa Progressive English Services en tema de Responsabilidad Social Empresarial, se recomienda tener una capacitación al personal para así en futuras iniciativas tener un conocimiento más amplio.
- Siguiendo la cultura organizacional de la empresa Progressive English Services, se recomienda agregar en los valores corporativos la responsabilidad social a cada grupo de interés relacionado con la empresa.
- Dar seguimiento continuo sobre las iniciativas propuestas periódicamente, el personal descrito anteriormente, deberá registrar cada actividad con observaciones hasta llegar a la alta gerencia.
- Al finalizar el plazo establecido de 1 año, buscar más iniciativas que vayan acorde al interés de la empresa y que beneficien a la comunidad y al medioambiente.
- Se recomienda acogerse al plan de responsabilidad social empresarial propuesto para así convertirse en un referente dentro del sector de educación en la República Dominicana.

8.2 Conclusión

En este trabajo, hemos creado la base para que la empresa Progressive English Services pueda desarrollar un plan de responsabilidad social empresarial de modo que esta empresa una vez desarrolle las diferentes iniciativas propuestas en este plan se diferencie entre las diferentes empresas de su ramo.

Cómo Progressive English Services actualmente no cuenta con un plan de responsabilidad social hemos tenido la oportunidad de crear dicho plan para que esta empresa lo ponga en práctica y pueda sacar provecho de todos los beneficios que trae al tener de la mano organizado y claramente establecido un plan como éste.

Hemos podido contar con la validación de los puntos propuestos por sus autoridades. También tenemos la satisfacción de haber podido investigar sobre cómo está la aplicación de esta Iniciativa en nuestro país específicamente en el sector educativo pudiendo notar la gran necesidad que existe y de ahí se desprende la importancia de que Progressive inglés Services ejecute todas nuestras recomendaciones.

Cuando iniciamos con nuestra investigación para hacer esta propuesta pudimos ver que es sumamente importante que centros educativos especialmente los que llegaron a los sectores desde niños hasta adultos puedan contar con un plan de responsabilidad social claro y contundente porque ellos pueden impactar de forma directa y así poder llegar con todos los beneficios que trae esto a la vida de las personas.

En este punto nos encontramos totalmente satisfechos por las recomendaciones realizadas dentro de este plan y más aún contando con la aprobación de las autoridades de la empresa que seleccionamos para trabajarles.

De las recomendaciones que realizamos las principales llevan un nivel de satisfacción alto por el resultado que entregan especialmente cuando llega directamente a sectores de poder adquisitivo bajo, pero también aquellas que involucran una mejora para los colaboradores de esta empresa.

Definitivamente un plan de responsabilidad social empresarial como este que hemos diseñado puede llegar a transformar una empresa y proporcionarle un futuro más claro y esperanzador, no sólo a su personal sino a la empresa misma por todo lo que aporta porque definitivamente no sólo el que recibe la implementación de este plan va a tener los beneficios si no los principales beneficios los va tener la misma empresa.

Estamos seguros que este plan será el punto de partida para excelentes logros futuros de esta empresa y muchas más tanto en su sector como en otros, que reportan una gran mejora en nuestra sociedad.

CAPÍTULO 9 - BIBLIOGRAFÍA

- Arpi, D.P. (2013, septiembre). Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y su registro en el sistema contable a la empresa CADITEX. Universidad Politécnica Salesiana.
- Vidal, G. V. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- *Bienvenido a PES!* (s. f.). PROGRESSIVE ENGLISH SERVICES S.R.L. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <https://pes.com.do/>
- C. (2016, 13 octubre). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Responsabilidad Social Corporativa - RSC. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <https://responsabilidad-social-corporativa.com/la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Alfaro, J. (s. f.). *La Responsabilidad Social en las Instituciones de Educación Superior ¿Valor obligatorio o transformación necesaria?* Revista COEPES. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes2/la-responsabilidad-social-en-las-instituciones-de-educacion-superior-ivalor-obligatorio-o-transformacion-necesaria>

- BeCALL Group. (2020). *Plan de Responsabilidad Corporativa 2020- 2024*.
https://becallgroup.com/Plan_Responsabilidad_Social_Corporativa.pdf
- Universidad Iberoamericana. (s. f.). *Taller de Ética y Responsabilidad Social en la Empresa*. UNIBE. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <https://www.unibe.edu.do/programa/taller-de-etica-y-responsabilidad-social-en-la-empresa/>
- *Compromiso Social*. (s. f.). Colegio del Apostolado. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <https://colegiodelapostolado.edu.do/pastoral-apostolina/compromiso-social/>
- *Justia República Dominicana :: Constitución De La República Dominicana > TÍTULO II*
> *CAPÍTULO I > SECCIÓN I :: Ley de República Dominicana*. (s. f.).
Justicia Dominicana. <https://republica-dominicana.justia.co>Value4Chain.
(2018, 27 septiembre). *Análisis de materialidad*.
<https://value4chain.com/es/materialidad/#:%7E:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20materialidad%20es,estrategia%2C%20tomar%20decisiones%20y%20comunicar.>
- [m/nacionales/constitucion-de-la-republica-dominicana/titulo-ii/capitulo-i/seccion-i/](https://republica-dominicana.justia.co/nacionales/constitucion-de-la-republica-dominicana/titulo-ii/capitulo-i/seccion-i/)
- *La importancia de la debida diligencia para la sostenibilidad de un programa de*

compliance de prevención de corrupción – The Key. (s. f.). The Key.

Recuperado 28 de noviembre de 2021, de

<https://www.thekeyperu.com/la-importancia-de-la-debida-diligencia-para-la-sostenibilidad-de-un-programa-de-compliance-de-prevencion-de-corrupcion/>

- Gil, I. (2017, 23 enero). *Retos de la RSE. Diversidad e inclusión.* <https://fundacionadecco.org/azimut/5-retos-de-la-rse-en-el-siglo-xxi/>
- Quinto, I. (2015, marzo). *Elaboracion del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos.*
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Hernandez, E., Quintero, L., Avila, F., Torregrosa, A., & Aguirre, Y. (2018, mayo). *PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) DE LA CLÍNICA PALMIRA S.A*
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18892/1113659586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tanoira, B. F. G. (2008). *La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán.* Scielo.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005
- Enríquez, L. (2014, noviembre). *Plan de Comunicación en RSE.*

SlideShare. <https://es.slideshare.net/lettyenriquez50/plan-de-comunicacin-de-rse>

- Diaz, M. (2018, mayo). *Desarrollo de presupuesto de Responsabilidad Social Empresaria para Compañía Industrial Frutihortícola S.A.*
<http://rinfi.fi.mdp.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/93/MDiaz-MLopezDeArme-2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Se%20puede%20observar%20que%2C%20si,econ%C3%B3mica%20y%20las%20partes%20interesadas.>
- Editorial La República S.A.S. (2019, 21 noviembre). *Presupuesto e investigación son la clave en un plan de RSE según Rodolfo Viana*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/presupuesto-e-investigacion-son-la-clave-en-un-plan-de-rse-segun-rodolfo-viana-2935412>
- Reyes, R. (2019, 13 noviembre). *¿Es posible medir el retorno de la inversión en RSE?* Periódico elDinero.
<https://eldinero.com.do/93701/es-posible-medir-el-retorno-de-la-inversion-en-rse/>

CAPÍTULO 10 - APÉNDICES

- Encuesta realizada a Sub-Directora de Progressive English sobre la Integración de la Sostenibilidad en la empresa.



Integración de la Sostenibilidad en la empresa

Este cuestionario permite conocer el nivel de actual de integración de la sostenibilidad en la empresa, la agrupación de las preguntas fue basada en las siete materias de la ISO26000: a) Gobernanza de la Organización b) Derechos Humanos c) Prácticas Laborales d) Medio Ambiente e) Prácticas justas de Operación f) Asuntos de Consumidores g) Participación y Desarrollo de la Comunidad.

Gobernanza de la Organización

Visión general sobre la Gobernanza

Pregunta o Situación	Si	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de RSE incorporándolo en la estrategia de la organización?		X		
2. ¿Su visión y misión cuenta con aspectos que incluyan la responsabilidad social?		X		
3. ¿Divulga el concepto de Responsabilidad social Empresarial en los diferentes niveles?			X	
4. ¿En su estructura organizacional cuenta con un comité, área o encargado de RSE?		X		
5. ¿Incorpora en su cultura organizacional aspecto de RSE a todos los niveles?		X		
6. ¿Desarrolla, estrategias, objetivos, metas que reflejen su compromiso con la RSE?			X	
7. ¿La alta dirección tiene mecanismos para rendir cuenta en el desempeño: económico, ambiental y social?		X		
8. ¿Cuenta con un sistema de incentivos asociados al desempeño en RSE?		X		
9. ¿Promueve oportunidades para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos?	X			
10. ¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en lo económico, social y ambiental?		X		
11. ¿Publica un reporte de sostenibilidad?		X		
12. ¿Cuenta con mecanismos para garantizar la transparencia en sus decisiones y actividades?		X		
13. ¿La información que brinda la empresa sobre su gestión esta fácilmente disponible y entendible?	X			
14. ¿Realiza regularmente auditorías externas e internas (financiera, sociales o ambientales)?		X		
15. ¿Cuenta con un código de ética por escrito?		X		
16. ¿Incluye el código de ética temas de derechos humanos y anticorrupción?				X
17. ¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de RSE?				X
18. ¿Implementan estrategias que promuevan comportamiento ético?	X			

19. ¿Comunica sus normas de comportamiento ético externo e interno?	X			
20. ¿Cuenta con una persona responsable de la implementación del código de ética?				X
21. ¿Comunica sus normas de comportamiento ético externo e interno?				REPITE LA 19
22. ¿Identifican y mapean sus grupos de interés?			X	
23. ¿Respetan los derechos legales e intereses de los grupos de interés?	X			
24. ¿Conoce las leyes y regulaciones de su actividad económica?	X			
25. ¿Cuentan con mecanismos para asegurar que sus actividades cumplen con el marco legal?	X			

- **25 preguntas / Puntuación: ___ 8.5 _____**
- Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Derechos Humanos

Relación con los colaboradores

Pregunta o Situación	Sí	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Tiene una política que incluya el compromiso de cumplir con la declaración universal de los derechos humanos?		X		
2. ¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades afectan los derechos humanos?		X		
3. ¿Cuenta con mecanismos para integrar la política de los derechos humanos en toda la organización?		X		
4. ¿En caso de identificar impactos negativos, desarrolla medidas para remediarlo?				X
5. ¿Contribuye a promover el cumplimiento a los derechos humanos?			X	

6. ¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los derechos humanos y son coherente con las normativas nacional o internacional?		X		
7. ¿Capacita a sus colaboradores sobre los derechos humanos?		X		
8. ¿Trata o investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?	X			
9. ¿Evita proveer servicios a empresas que no respeten los derechos humanos?			X	
10. ¿Evitas hacer alianzas formales o informales con contraparte que abusen de los derechos humanos?			X	

- **10 preguntas / Puntuación: _____ 2.5 _____**
- Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Practicas Laborales

Relación con la comunidad

Pregunta o Situación	Si	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. ¿Establece contrato escrito con sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
3. ¿Tiene una política de trabajo/ Laboral de RRHH?	<input checked="" type="checkbox"/>			
4. ¿Proporciona aviso e informaciones oportunas a sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			

5. ¿Cuenta con mecanismos de empleos libres de discriminación?	<input checked="" type="checkbox"/>			
6. ¿Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores ?	<input checked="" type="checkbox"/>			
7. ¿Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica?	<input checked="" type="checkbox"/>			
8. ¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencia u opiniones de los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
9. ¿Se asegura de que las condiciones de trabajo cumplan con las regulaciones nacionales?	<input checked="" type="checkbox"/>			
10. ¿Asegura brindar condiciones de trabajo decente a sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
11. ¿Cumple con el pago de las prestaciones laborales que exige la ley?	<input checked="" type="checkbox"/>			
12. ¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de seguridad ocupacional?				<input checked="" type="checkbox"/>
13. ¿Implementa los principios de la gestión de salud y la seguridad?				<input checked="" type="checkbox"/>
14. ¿Analiza y controla los riesgos derivado de sus actividades?				<input checked="" type="checkbox"/>
15. ¿Tiene mecanismos para exigir a sus colaboradores las medidas de seguridad todo el tiempo?				<input checked="" type="checkbox"/>
16. ¿Incluye en su programa de capacitación temas de salud, higiene y seguridad ocupacional?				<input checked="" type="checkbox"/>
17. ¿Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
18. ¿Proporciona protección equitativa de salud y seguridad para todos sus colaboradores	<input checked="" type="checkbox"/>			
19. ¿Posee planes de contingencia y señalización en todas sus instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
20. ¿Posee un programa de inducción para sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
21. ¿Posee un programa de evaluación de desempeño para los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
22. ¿Existe un programa de desarrollo personal para los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
23. ¿Cuentan con un programa de detención de capacitación?				<input checked="" type="checkbox"/>

24. ¿Establecen programas que promuevan la salud y bienestar para todos los niveles?				X
25. ¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico en la organización?		X		

- **25 preguntas / Puntuación:** _____ **17** _____
- Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Medio Ambiente

Respeto y Cuidado del Medio Ambiente

Pregunta o Situación	Sí	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Cuenta con un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a su sector?		X		
2. ¿Cuenta con política de Gestión Ambiental?		X		
3. ¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?		X		
4. ¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el objetivo de crear proyectos de impacto positivo?		X		
5. ¿Cuenta con mecanismos para reducir la contaminación directa o indirecta?	X			
6. ¿Incluye en este programa la identificación de peligro y prevención de riesgo?	X			
7. ¿Cuenta con mecanismos para capacitar y comunicar constantemente a la parte interesada sobre el plan de emergencia?	X			
8. ¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes de energía, de agua y otros recursos?			X	
9. ¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materia prima y otros recursos?	X			
10. ¿Implementa, medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materia prima y otros recursos?	X			

11. ¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de energía no renovable?		X		
12. ¿Utiliza materiales reciclados?	X			
13. ¿Reutiliza sus aguas residuales?		X		
14. ¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados?	X			
15. ¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos?	X			
16. ¿Promueve las compras sostenibles?	X			
17. ¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?			X	
18. ¿Promueve el consumo sostenible?	X			
19. ¿Cuenta con mecanismo para identificar directa e indirecta de acumulación de emisiones de GEI?				X
20. ¿Implementa acciones para reducir las emisiones de GEI directas e indirectas?				X
21. ¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de combustible?		X		
22. ¿Tiene como objetivo la neutralidad de carbono?		X		
23. ¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas locales y globales?		X		
24. ¿Cuenta con mecanismos para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático?		X		
25. ¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas locales y globales?		X		
26. ¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistema?		X		
27. ¿En su política ambiental establece la protección, restauración, y compensación de ecosistemas?		X		
28. ¿Adopta practicas sostenibles en agricultura, pesca y aspectos relacionados con el bienestar de animales?				X
29. ¿En su política de gestión ambiental tiene contemplada la protección de animales salvajes y sus hábitats?				X

30. ¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas locales y globales?				X
---	--	--	--	---

• **30 preguntas / Puntuación: _____11_____**

• Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

• Prácticas justas de operación

Relación con los proveedores

Pregunta o Situación	Si	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?	X			
2. ¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la extorsión y la corrupción?		X		
3. ¿Establece y mantiene un sistema eficaz para la lucha contra la corrupción?		X		
4. ¿Capacita a sus colaboradores, proveedores y contratista sobre tema de corrupción y como combatirla?		X		
5. ¿Su mecanismo de denuncia promueve a que colaboradores, proveedores y contratista que informe sobre violaciones de las políticas?		X		
6. ¿Cuenta con una política o directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?		X		
7. Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad.		X		
8. ¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la extorsión y la corrupción?		X		
9. ¿Establece y mantiene un sistema eficaz para la lucha contra la corrupción?		X		
10. ¿Capacita a sus colaboradores, proveedores y contratista sobre tema de corrupción y como combatirla?		X		
11. ¿Cuenta con una política para las personas que abogan en nombre de la organización?		X		

12. ¿Su política contempla evitar hacer contribuciones políticas que puedan percibirse como un intento de control o influencia?				X
13. ¿Cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes?				X
14. ¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?				X
15. ¿Promueve el trato justo y practico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas responsable en su cadena de valor?				X

- **15 preguntas / Puntuación: _____ 1 _____**
- Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Asuntos de consumidores

Relación con los clientes

Pregunta o Situación	Si	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing confusas, engañosas o fraudulentas?	X			
2. ¿Cuenta con un mecanismo de libre acceso a la información que permite al cliente y/o consumidor la decisión de compra?	X			
3. ¿Basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de los derechos humanos?	X			
4. ¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguro para los usuarios, su propiedad y el medio ambiente?	X			
5. ¿Cuenta con un mecanismo para retirar los productos que puedan ser peligrosos, tienen un defecto o información falsa?				X
6. ¿Compensa a sus clientes por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios?	X			
7. ¿Minimiza riesgos en el diseño de procesos, productos o servicios?	X			

8. ¿En el desarrollo del producto evita el uso de sustancias químicas dañinas?				X
9. ¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible de sus productos y/o servicios?	X			
10. ¿Tiene una política establecida de atención al cliente?	X			
11. ¿Cuenta con mecanismo para recibir quejas y denuncias de los consumidores?	X			
12. ¿Ofrece sistema adecuado de apoyo y asesoramiento postventa?	X			
13. ¿Ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable?	X			
14. ¿Obtiene datos del consumidor únicamente por medios legales y justos?	X			
15. ¿Adopta políticas y practicas relacionadas con el manejo responsable de los datos de carácter personal?	X			

- **15 preguntas / Puntuación: _____ 12 _____**
- Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Participación activa de la comunidad

Relación con la comunidad

Pregunta o Situación	Si	No	A veces	No se / No aplica
1. ¿Consulta a grupos representativos antes de realizar inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad?		X		
2. ¿Participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y los objetivos de desarrollo de las comunidades?		X		
3. ¿Cuenta con un mecanismo para garantizar relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local?		X		
4. ¿Cuenta con un programa de voluntariado para servicio de la comunidad?		X		
5. ¿Lleva un registro de las horas invertidas por los colaboradores en programa de voluntariado?		X		

6. ¿Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoran la calidad de la educación?	X			
7. ¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el respeto a los derechos humanos?			X	
8. ¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	X			
9. ¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?		X		
10. ¿Cuenta con prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica?	X			
11. ¿Contribuye con iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad?	X			
12. ¿Considera ayudar a otras organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado?	X			
13. ¿Contribuye con programa y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad?	X			
14. ¿Apoya el desarrollo de asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad?	X			
15. ¿Prioriza proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?	X			

• **15 preguntas / Puntuación:** _____ **8.5** _____

• Sí: 1 punto // No: 0 punto // A veces: 0.5 punto

Evaluación

Preguntas totales: 140

Puntuación total: _____ **60.5** _____

80 puntos o más: La empresa está siendo socialmente responsable, es importante medir los resultados cada año para visualizar oportunidades de mejora e iniciar nuevos retos.

De 50 a 79 puntos: Su empresa está en el camino correcto. Se preocupa por implementar la sostenibilidad en sus procesos, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

50 puntos o menos: ¡Cuidado! Su empresa no está integrando la sostenibilidad en sus procesos como debería. Esto puede convertirse en una desventaja competitiva para su empresa. Se recomienda iniciar cuanto antes programas de RSE o Sostenibilidad.