

Muestra:	Empresa con Gestión Sostenibilidad 2023
	Preguntas seleccionadas apartir del cuestionario de empresas de categoría Grande de la edición EGS 2022.

Dimensiones	
Modelo de negocio & innovación	
Tema	Gestión de Clientes
Subtema	Porcentaje de satisfacción de clientes
Guía de la pregunta	<p>El propósito de esta pregunta es conocer si la empresa monitorea la tendencia de satisfacción de clientes e informa dichos resultados.</p> <p>Se espera que la empresa divulgue el resultado en el dominio público (Ejemplo: Reporte de Sostenibilidad). Además, se espera que la empresa utilice dichos resultados para realizar acciones de mejora.</p> <p>Cálculo: Cantidad de clientes satisfechos dividido entre cantidad total de clientes que respondieron la encuesta. La empresa tiene la posibilidad de utilizar una metodología estadística que le permita obtener una mayor representación.</p>
Pregunta	¿La empresa calcula y reporta el nivel de satisfacción de sus clientes o consumidores?
Tipo de pregunta	Indicadores empresariales
Texto desplegable	Complete con el nivel de satisfacción de sus clientes/consumidores durante los últimos 3 años:
Opciones del desplegable	A) 2020: B) 2021: C) 2022:
Tipo de evidencia	Link al dominio público

Dimensiones	
Gobernanza	
Tema	Estrategia de sostenibilidad
Subtema	Política de sostenibilidad
Guía de la pregunta	<p>El propósito de esta pregunta es conocer si la empresa cuenta con una política pública con compromisos claros con la sostenibilidad. Este documento debe estar respaldado por el más alto responsable de la empresa. Se espera que la empresa cuente con la política en el espacio público (Ejemplo: Página web).</p>
Pregunta	¿La empresa cuenta con una política pública de sostenibilidad?
Tipo pregunta	Política y compromisos
Texto desplegable	Marque los temas que aborda la política pública de sostenibilidad de la empresa:
Opciones del desplegable	A) Compromiso y seguimiento a la implementación de la política sostenibilidad del órgano con mayor jerarquía en la toma de decisiones. B) Roles y responsabilidades para implementar la política de sostenibilidad. C) Garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos ambientales pertinentes, considerando posibles actualizaciones. D) Compromiso con la mejora continua del desempeño ASG en sus operaciones. E) Compromiso de establecer metas y objetivos para reducir los impactos ASG. F) Capacitación para que los empleados comprendan los impactos ASG de sus actividades laborales.
Tipo de evidencia	Link al dominio público

Dimensiones	
Ambiental	
Tema	Gestión Ambiental
Subtema	Sistema de gestión ambiental
Guía de la pregunta	<p>El propósito de esta pregunta es conocer si la empresa monitorea la tendencia de satisfacción de clientes e informa dichos resultados.</p> <p>Se espera que la empresa divulgue el resultado en el dominio público (Ejemplo: Reporte de Sostenibilidad). Además, se espera que la empresa utilice dichos resultados para realizar acciones de mejora.</p> <p>Cálculo: Cantidad de clientes satisfechos dividido entre cantidad total de clientes que respondieron la encuesta. La empresa tiene la posibilidad de utilizar una metodología estadística que le permita obtener una mayor representación.</p>
Pregunta	¿La empresa calcula y reporta el nivel de satisfacción de sus clientes o consumidores?
Tipo de pregunta	Indicadores empresariales
Texto desplegable	Complete con el nivel de satisfacción de sus clientes/consumidores durante los últimos 3 años:
Opciones del desplegable	A) 2020: B) 2021: C) 2022:
Tipo de evidencia	Link al dominio público

Dimensiones	
Social	
Tema	Prácticas Laborales y Trabajo Decente
Subtema	Programa de beneficios para los colaboradores
Guía de la pregunta	<p>El propósito de esta pregunta es evaluar si la empresa cuenta con programas que beneficien otros aspectos de sus empleados (más allá del laboral), como el horario de trabajo flexible.</p> <p>Se espera que la empresa cuente con su programa de beneficios para sus empleados vigente y actualizado. Además, no se espera que dicho programa sea público.</p>
Pregunta	¿La empresa cuenta programas de beneficios para los colaboradores?
Tipo de pregunta	Programas empresariales
Texto desplegable	Marque las características que aborda su programa de beneficios:
Opciones del desplegable	<ul style="list-style-type: none"> A) Trabajo de horas flexibles. B) Teletrabajo o trabajo fuera de oficina. C) Facilidades para cuidado de los hijos. D) Facilidades para la lactancia o alimentación. E) Días libres/vacaciones extras para los padres (Padre o madre).
Tipo de evidencia	Evidencia interna