

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018 - 2020

A. LINEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN RSC 2018-2020

Una de las principales responsabilidades del Comité de RSC del Grupo es desarrollar el Plan de Responsabilidad Social, y garantizar su cumplimiento. Se presenta, a continuación, un conjunto de líneas estratégicas y objetivos que pretenden asentar las bases de la política de RSC de Grupo Norte en los próximos 2 años.

LINEA ESTRATÉGICA PERSONAS: Desarrollar un marco favorable de relaciones laborales y fomentar el desarrollo profesional

a) OE1: Implantar medidas de conciliación

- i) ACCIÓN: Actualizar de medidas de conciliación existentes
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Definir un conjunto de medidas de conciliación conocidas y utilizadas por los trabajadores, que faciliten su desarrollo profesional y personal.
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RR.HH.
 - (4) INDICADORES: (Realizado si/no, % uso de las medidas)

b) OE2: Favorecer la integración y apostar por la diversidad

- i) ACCIÓN: Sensibilizar a los agentes de selección y contratación de la compañía.
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Garantizar la no discriminación e igualdad de oportunidades y de trato en los procesos de selección, contratación y promoción.
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RRHH
 - (4) INDICADORES: Realizado: si/no, % de incumplimientos detectados sobre auditorias aleatorias
- ii) ACCIÓN: Diseño y actualización del programa de Gestión de diversidad de la compañía
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Garantizar la plena integración en la compañía de los diferentes perfiles de diversidad identificados como prioritarios.
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RR.HH.
 - (4) INDICADORES: Realizado si/no, % de incorporaciones, nº acuerdos gestionados

c) OE3: Velar por un entorno saludable

- i) ACCIÓN: Realizar una campaña de medición y análisis del clima laboral
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Garantizar un entorno de trabajo saludable para los trabajadores y trabajadoras.
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RR.HH.
 - (4) INDICADORES: Realizado si/no, % de avance del plan de medición de clima, %trabajadores/as participan



- ii) ACCIÓN: Reforzar el conocimiento y la gestión del Protocolo de acoso.
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Garantizar una acción eficaz frente cualquier tipo de acoso que se detecte en la compañía
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RRHH, Área Jurídica, Operaciones
 - (4) INDICADORES: Nº de casos, % de casos con cierre favorable

- iii) ACCIÓN: Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales y gestionar las acciones derivadas
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Analizar los riesgos psicosociales en la compañía
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RRHH
 - (4) INDICADORES: % de Avance

d) OE4: Garantizar el desarrollo profesional de los equipos

- i) ACCIÓN: Plan de Formación
- ii) ACCIÓN: Evaluación del desempeño
- iii) ACCIÓN: Definir la estructura organizativa y de niveles de la plantilla
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Conocimiento de la estructura organizativa y de niveles de la compañía
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RRHH
 - (4) INDICADORES: % de Avance, categorías analizadas

LINEA ESTRATÉGICA ALTA DIRECCIÓN: Implementar prácticas de Buen Gobierno

e) OE1: Apuesta por el plan de RSC

- i) ACCIÓN: Difusión y seguimiento del cumplimiento del Plan RSC
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Conocimiento y apuesta por el Plan de RSC
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Comité de Dirección
 - (4) INDICADORES: % de Avance
- ii) ACCIÓN: Dar a conocer los resultados del Plan RSC a nuestros grupos de interés a través de la memoria de sostenibilidad
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Trasladar a nuestros grupos de interés el avance de los compromisos en materia responsable
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Comité de Dirección
 - (4) INDICADORES: % de Avance

f) OE2: Trasladar nuestros compromisos a Chile y Perú

- i) ACCIÓN: Integración y difusión del Código Ético en Grupo Norte Chile y Grupo Norte Perú
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Integrar a Grupo Norte Chile y Grupo Norte Perú en la estrategia de Responsabilidad Social
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2019)



- (3) RECURSOS: Dirección de RSC
- (4) INDICADORES: Realizado: Sí/No

g) OE3: Refuerzo de difusión y respeto al Código Ético

- i) ACCIÓN: Difundir el Código Ético en nuestros servicios
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Conocer el Código Ético por nuestros trabajadores y trabajadoras
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2019)
 - (3) RECURSOS: Dirección de RSC
 - (4) INDICADORES: Realizado: Sí/No

LINEA ESTRATÉGICA OPERACIONES GRUPO NORTE: Promover la cultura de la calidad en nuestros servicios

h) OE1: Compromiso con Clientes y Usuarios de nuestros servicios

- i) ACCIÓN: Apostar por su satisfacción
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Incrementar los niveles de conocimiento y el grado de satisfacción de nuestros clientes y usuarios
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Área de Satisfacción, Área de Excelencia Operacional
 - (4) INDICADORES: Nº evaluaciones realizadas, Grado de satisfacción global

i) OE2: Gestión conjunta con nuestros Proveedores

- i) ACCIÓN: Conocer los trabajos en materia de RSE de nuestros proveedores
 - (1) OBJETIVO A ALCANZAR: Evaluar en materia de gestión ética a nuestros proveedores
 - (2) PLAZO Y FECHA APROX DE INICIO (2018)
 - (3) RECURSOS: Área de Compras, Área de Excelencia Operacional
 - (4) INDICADORES: Nº de proveedores evaluados

LINEA ESTRATÉGICA FUNDACIÓN GRUPO NORTE: Promocionar acciones sociales de integración de personas en riesgo de exclusión social

j) OE1: Dar a conocer las actividades Fundación Grupo Norte

k) OE2: Promover la participación de trabajadores y trabajadoras en las actividades de Fundación Grupo Norte

l) OE3: Realizar campañas de acción social orientadas a la integración de personas en riesgo de exclusión social

LINEA ESTRATÉGICA COMPROMISO CON EL ENTORNO: Minimizar el impacto sobre el medio ambiente de la compañía

m) OE1: Desarrollo del Plan ambiental y garantizar su cumplimiento

