



CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD:
 Stakeholders validan gestión empresarial

Stakeholders validan gestión empresarial

Empresas chilenas certificadas en sostenibilidad

Creado por expertos de la Universidad de Yale y con análisis en 82 países, el SSINDEX permite a las empresas hacer gestión de riesgos y sostenibilidad, certificando a aquellas que obtengan un puntaje superior a 75% en la medición de cada stakeholder.

Stakeholders Sustainability Index

SSINDEX



Por María Rego, periodista

El Stakeholders Sustainability Index (SSINDEX) fue creado hace 11 años, en Estados Unidos, por expertos de la Universidad de Yale, con el objetivo de darles nueva información a ejecutivos de empresas e inversionistas, permitiendo identificar riesgos ocultos y definir las prioridades de sostenibilidad que las organizaciones debieran accionar.

"Antes de SSINDEX, las empresas dependían de consultores que utilizaban datos pasados y autodeclarados por empresas. Para mejorar la calidad de la información, el objetivo era acceder a evaluaciones en tiempo real, provenientes de terceros, que no

estaban disponibles para las empresas. El resultado es un software que analiza miles de evaluaciones de stakeholders —empleados, clientes, proveedores, comunidades e inversionistas— logrando así un análisis en 360° de la organización, en 53 prioridades en áreas como ética, compromiso, calidad, medio ambiente, lealtad del cliente y otros temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)", afirma Todd Cort, profesor de la Yale School of Management.

Al poco andar, el SSINDEX se transformó en una herramienta que las organizaciones utilizan para su planificación anual y para el monitoreo de riesgos. "Lo valioso es que permite identificar las prioridades de trabajo que tienen impacto en que el negocio crezca y se desarrolle; es decir,

en la sostenibilidad corporativa", agrega Cort.

Dado que el SSINDEX identifica áreas específicas para mejorar, las empresas han avanzado en su gestión año tras año, alcanzando un puntaje que les permite certificarse. "Es así como entre cientos de compañías evaluadas, destacan aquellas que lograron más del 75% de validación promedio por parte de sus colaboradores, clientes y proveedores, certificándose con criterios estadísticos sólidos, por lo cual las reconocemos en esta Edición Especial", agrega Ignacio Torres, vicepresidente para América Latina de SSINDEX.

Torres también comenta que, a lo largo de los años, las empresas han identificado cinco aportes clave del SSINDEX que, junto con permitirles

establecer prioridades de trabajo, han generado eficiencias y mejorado la calidad del análisis de información. Estos cinco usos son:

1. MEJORAS EN ENCUESTAS

El SSINDEX integra encuestas de colaboradores, clientes, proveedores y comunidades en un solo flujo, desde la recolección de datos hasta el análisis de estos. Este enfoque permite una reducción de costos en esta tarea de hasta un 30% gracias a economías de escala. Más allá del ahorro, su principal valor radica en la capacidad de identificar con precisión tanto las fortalezas como los focos críticos de gestión.

En un caso específico, como ejemplo, se detectó que retrasos en los pagos a proveedores estaban



Ignacio Torres, vicepresidente para América Latina de SSINDEX.



Todd Cort, profesor de la Yale School of Management.

afectando su desempeño operativo. Esto generó un efecto en cadena: disminución en la productividad de los trabajadores y, como consecuencia, una caída en la lealtad del cliente final. Sin este análisis integrado, la empresa solo habría identificado una baja en el NPS, desde una encuesta de clientes tradicional, sin visibilidad sobre la causa raíz ni sobre las áreas internas responsables del problema.

El análisis en 360° de SSINDEX permite identificar focos precisos de mejora basados en evidencia, logrando aumentos promedio del 12% en los niveles de compromiso anual de empleados, clientes y proveedores.

2. ANTICIPAR RIESGOS

El SSINDEX identifica dos grandes tipos de riesgo en las empresas: estratégicos y operativos.

En el plano estratégico, permite detectar desalineación entre equipos y objetivos, falta de innovación, escasa adaptación a las necesidades de clientes o empleados, y riesgos reputacionales por malas prácticas o pérdida de

confianza. A nivel operativo, anticipa problemas en salud y seguridad laboral, bajo desempeño, fallas de proveedores, ineficiencias internas y riesgos de cumplimiento normativo.

“A través del SSINDEX hemos logrado identificar incidentes críticos —como fraudes o actos de corrupción— en etapas tempranas, gracias a reportes anónimos provenientes de empleados, clientes o proveedores, utilizando nuestra plataforma como canal externo y confidencial. Asimismo, hemos detectado causas raíz de brechas operativas, como la baja productividad o insatisfacción del cliente, permitiendo definir focos de mejora priorizados por los stakeholders involucrados”, señala Torres.

El equipo de SSINDEX coincide que involucrar a los grupos de interés no solo mejora la toma de decisiones, sino que genera alertas, razón por la cual muchas empresas están utilizando el SSINDEX para evaluar a sus contratistas, verificando que cumplan con estándares mínimos en seguridad, salud, condiciones laborales y contractuales,

y extendiendo su aplicación a toda la cadena de valor.

3. MATERIALIDAD COSTO-EFECTIVA

La materialidad consiste en identificar qué temas son importantes para una empresa y sus grupos de interés, lo que ayuda a enfocar los esfuerzos corporativos.

El aporte del SSINDEX es que, al usar tecnología, levanta miles de puntos de información con empleados, clientes, proveedores, comunidades y otros grupos, en vez de decenas de entrevistas como ocurre con consultoras, haciendo del proceso costo-eficiente.

Otra mejora es que SSINDEX disponibiliza un software que permite a las empresas monitorear 53 temas materiales con data concreta para hacer gestión en línea a fortalecer la confianza de los stakeholders.

4. MONITOREAR REDES SOCIALES

SSINDEX monitorea distintas redes sociales, analizando y clasificando comentarios provenientes de plataformas como Facebook, Instagram, YouTube, Google Maps, entre otras.

“A diferencia del ‘social listening’ tradicional, realizamos un proceso avanzado de reclasificación y aislamiento de comentarios irrelevantes o spam, permitiendo a nuestros clientes enfocarse en información relevante y optimizando el tiempo de análisis. Este proceso es soportado por inteligencia artificial, lo que garantiza eficiencia, continuidad y rapidez”, comenta Torres.

Torres agrega que, para empresas con foco en sostenibilidad, se clasifican los comentarios según las categorías SASB, abarcando aspectos como

satisfacción del cliente, ética, calidad del producto, desempeño ambiental, cadena de valor, entre otros.

Finalmente, los resultados se segmentan por ubicación geográfica y se valida la autenticidad de los usuarios para asegurar que los comentarios sean genuinos y no generados por bots.

5. AUMENTAR REPUTACIÓN

Las empresas certificadas por SSINDEX validan su desempeño sostenible a través de una medición estadísticamente representativa y un cumplimiento mayor al 75% promedio, basada en la opinión de colaboradores, clientes, proveedores y comunidades. Esta validación es especialmente valiosa, ya que proviene de quienes conocen la operación diaria y pueden atestiguar el impacto positivo real generado.

“Consideramos que este enfoque representa un avance significativo en la gestión de la sostenibilidad, que tradicionalmente se ha centrado en protocolos, políticas y mediciones ambientales puntuales, las cuales pueden ser insuficientes o no reflejar las prioridades reales definidas por los distintos grupos de interés”, comenta Torres.

EL SSINDEX VUELVE A LO FUNDAMENTAL

El equipo de SSINDEX sostiene que su enfoque permite a las organizaciones reconectarse con su propósito esencial. “Las empresas existen para generar valor respondiendo a necesidades humanas, lo cual requiere una comprensión profunda y continua de las expectativas y experiencias de sus stakeholders”, señala el profesor Todd Cort.

Empresas Certificadas Clasificadas por Tamaño

Empresas sobre 1.000 colaboradores	Empresa	Industria	Empresas entre 501 y 1.000 colaboradores	Empresa	Industria	Empresas hasta 500 colaboradores	Empresa	Industria
Agrosuper	Alimentos y Bebidas		Banco Internacional	Banca		Aguas CAP	Servicios Ambientales	
Banco Security	Banca		Cintac	Materiales de Construcción		Autofin	Servicios Financieros	
Bbosch	Industrial		Colbun	Generación Eléctrica		Condensa	Envases de Aluminio	
Caja los Andes	Servicios Financieros		Confuturo	Seguros		Electrogas	Energía	
CBB	Materiales de Construcción		Cristal Chile	Manufactura		Factoring Baninter	Factoring	
CMPC Biopackaging	Papel y Forestal		Mallplaza	Leasing Inmuebles		Factoring Security	Factoring	
CMPC Pulp	Papel y Forestal		Nuam (ex Bolsa Santiago)	Servicios Financieros		Finameris	Servicios Financieros	
Constructora el Sauce	Minería		Ohio National	Servicios Financieros		Golden Omega	Alimentos y Bebidas	
Grupo CAP	Minería		Volcan	Materiales de Construcción		Puerto las Losas	Minería	
Isapre Consalud	Seguros					Vida Camara	Seguros	
Ventisqueros	Alimentos y Bebidas							