



Stakeholders Sustainability Index

SSINDEX

COLABORADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y COMUNIDADES VALIDAN SU GESTIÓN:

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.

POR MARÍA REGO,
PERIODISTA

El Stakeholders Sustainability Index (SSINDEX) fue creado hace un año 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 datos en tiempo real, provenientes de empresas 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 hacerlo con el SSINDEX se transforma 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 el 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 empresas evaluadas, destacan aquellas que logran más del 75% de validación promedio por parte de sus colaboradores, clientes y proveedores, certificándose con criterios específicos y sólidos, por los que los 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 son:

1. MEJORAS EN ENCUESTAS

El SSINDEX integra encuestas de colaboradores, clientes, proveedores y comunidades en un solo fujo, 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 retratos en los países a proveedores y empleados generan un 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. 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 real 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



Ignacio Torres,
vicepresidente
para América
Latina de
SSINDEX.



Todd Cort,
profesor de la
Yale School of
Management.

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, cascada adaptación a las necesidades de clientes o empleados, y riesgos reputacionales por malas prácticas o pérdida de confianza. En el 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

riesgo de cumplimiento

Torres agrega que, para empresas con foco en

SSINDEX para evaluar a sus contratistas, verificando que cumplen con estándares mínimos en seguridad, salud, condiciones laborales y contractuales, y extendiendo su aplicación a toda la cadena de valor, entre otros.

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 levanta miles de puntos de información con empleados, clientes, proveedores, comunidades y otros grupos, en vez de hacer una entrevista, 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 y reportes de empleados, clientes o proveedores, utilizando nuestra plataforma como Facebook, Instagram, YouTube, Google Maps, entre otras.

“A diferencia del ‘social listening’ tradicional, realizamos un proceso avanzado de reclasificación y aislamiento de comentarios y 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 evaluación 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
Agrosuper	Alimentos y Bebidas	
Banco Security	Banca	
Bbosch	Industrial	
Caja los Andes	Servicios Financieros	
CBB	Materiales de Construcción	
CMPC Biopackaging	Papel y Forestal	
CMPC Pulp	Papel y Forestal	
Constructora el Sauce	Minería	
Grupo CAP	Minería	
Isapre Consulad	Seguros	
Ventisqueros	Alimentos y Bebidas	

Empresas entre 501 y 1.000 colaboradores	Empresa	Industria
Banco Internacional	Banca	
Cintac	Materiales de Construcción	
Colbun	Generación Eléctrica	
Confuturo	Seguros	
Cristal Chile	Manufactura	
Malpiazza	Leasing Inmuebles	
Nuam (ex Bolsa Santiago)	Servicios Financieros	
Ohio National	Servicios Financieros	
Volcan	Materiales de Construcción	

Empresas hasta 500 colaboradores	Empresa	Industria
Aguas CAP	Servicios Ambientales	
Autofin	Servicios Financieros	
Condensa	Envases de Aluminio	
Electrogas	Energía	
Factoring Baninter	Factoring	
Factoring Security	Factoring	
Finamers	Servicios Financieros	
Golden Omega	Alimentos y Bebidas	
Puerto las Losas	Minería	
Vida Camara	Seguros	

EMPRESAS SOBRE 1.000 COLABORADORES



Rafael Prieto,
gerente de asuntos corporativos
y sostenibilidad de Agrosuper.



“Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se basa en la creación de vínculos con nuestros distintos grupos de interés y en el uso eficiente de los recursos naturales. De esta manera, velamos por un modelo de producción responsable con el entorno”.



Javiera Duarte,
gerente de sostenibilidad
de Banco Security.



“Ser reconocidos nuevamente con la certificación SSINDEX refirma que la sostenibilidad es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio. En Banco Security, trabajamos por una gestión responsable y transparente, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas, aportando al desarrollo de una banca más comprometida con los desafíos del futuro”.



Fernando Poch,
gerente general de
bbosch.



“En bbosch, entendemos la sostenibilidad como una responsabilidad y una oportunidad. Cada acción que emprendemos tiene un impacto en las soluciones hasta la manera en que gestionamos nuestros proyectos—refleja nuestro compromiso con un desarrollo económico que respeta el medio ambiente, potencia a nuestras personas y genera valor para la sociedad. Participar del SSINDEX permite medir nuestro desempeño sostenible, desafiándonos a identificar riesgos y oportunidades de mejora”.



Tomás Zavala,
gerente general
de Caja Los Andes.



“La mejoría en los resultados en el SSINDEX no es casualidad, es consecuencia de un trabajo enfocado y consistente, que da frutos tanto en la percepción de nuestros clientes y socios estratégicos, como en el compromiso de nuestros equipos. Así como la responsabilidad de llevar adelante la misión de impulsar el bienestar integral de las personas y sus familias, desde una visión sostenible, innovadora y eficiente, entregando herramientas y beneficios que impulsen, con autonomía, su calidad de vida hoy y en el futuro. Por esto, nos llenan de orgullo haber sido reconocidos con el Sello SSINDEX Colaboradores, porque refirma que este compromiso se concreta día a día gracias al trabajo de más de casi 3.000 personas, que son el motor que hace posible llegar con beneficios y servicios pertinentes, oportunos y de calidad a nuestros afiliados”.



Enrique Elsaca Hirmas,
gerente general
corporativo de Cbb.



“En Cbb estamos orgullosos de los logros alcanzados y de la certificación obtenida en el SSINDEX. Este reconocimiento impulsa a continuar trabajando con entusiasmo y compromiso, fortaleciendo nuestra cultura de sostenibilidad en un trabajo conjunto con nuestros grupos de interés. Además, se trata de una herramienta que nos permite identificar nuestras fortalezas y brechas y refleja nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la mejora continua”.



Cristián Contador,
gerente general de
Constructora El Saúce.



“En Constructora El Saúce impulsamos la sostenibilidad como eje estratégico. La participación que tenemos en el SSINDEX ha sido una valiosa herramienta para guiarnos en este camino, permitiéndonos evaluar nuestro avance en criterios ASG, compararnos con el mercado e identificar oportunidades de mejora que fortalecen una gestión responsable y alinean nuestra forma de operar con las expectativas de nuestros clientes”.



Nicolás Burr,
gerente general de Grupo CAP.



“La sostenibilidad no es necesariamente una meta, sino la forma de recorrer el camino. Está en el ADN de la empresa, transversal en nuestros procesos y cultura, formando parte del corazón de nuestra Estrategia 2030, a través de la que queremos liderar en el espacio de los materiales críticos para la descarbonización. Ser parte del SSINDEX refleja este compromiso y nos permite medir y fortalecer nuestro progreso”.



Rodrigo Medel Samacotz,
gerente general de Isapre
Consalud.



“En Consalud estamos convencidos de que la sostenibilidad es clave para enfrentar los desafíos de la salud en el Perú. Ilevamos 7 años participando en el SSINDEX y hoy celebramos con orgullo nuestra segunda certificación consecutiva. Este reconocimiento refirma nuestro compromiso con una gestión responsable, inclusiva y centrada en las personas, y confirma que el involucramiento de nuestros equipos es fundamental para avanzar con sentido y generar un impacto positivo”.



José Luis Vial,
gerente general de Ventisqueros.



“Creemos en la mejora continua como motor de cambio. Ser parte del SSINDEX ha fortalecido nuestro compromiso con los más altos estándares en sostenibilidad, responsabilidad social y gobernanza. En Ventisqueros, queremos liderar una nueva era para la salmonicultura: más consciente, más exigente y más innovadora”.



Mario Chamorro C.,
gerente general de Banco
Internacional.



“Estamos contentos de revitalizar nuevamente el Sello Colaboradores en la medición SSINDEX 2024. Sin embargo, lo que más nos enorgullece, es la valoración positiva de todos nuestros grupos de interés respecto a nuestro actuar ético, que destaca por sobre el promedio de la industria. Sabemos que las acciones que tomamos en favor de la transparencia y la sostenibilidad son el mejor capital para proyectar a nuestra organización sosteniblemente en el tiempo”.



José Ignacio Escobar,
gerente general de Colbún.



“En Colbún la sostenibilidad no es una parte del negocio, sino que el negocio en si. Toda nuestra estrategia busca generar un desarrollo sostenible de la compañía de manera integral, incluyendo los aspectos operacionales, financieros, sociales y ambientales. Solo así podemos contribuir a una transición energética responsable. Para reflejar consistentemente esta visión, es importante tener una herramienta que nos permita medir y gestionar a todos nuestros grupos de interés, incluyendo inversores, inversionistas, comunidades, proveedores y trabajadores”.



Mauricio Fasce,
gerente general de Compañía
de Seguros Confuturo.



“En Confuturo trabajamos día a día para fortalecer nuestra gestión sostenible, y en este camino, la aplicación de la encuesta SSINDEX ha sido fundamental para conocer la percepción de nuestros grupos de interés y focalizar acciones concretas de mejora continua. Además, gracias a este proceso, hemos podido evaluar nuestras evaluaciones y alcanzado, en la última medición, los mejores resultados históricos, obteniendo los sellos en todos los stakeholders evaluados: clientes, colaboradores y proveedores. Este logro nos enorgullece e impulsa a seguir construyendo un Chile con futuro”.



Eduardo Carvallo,
gerente general
de Cristal Chile.



En Cristalchile Chile, la sostenibilidad es un pilar estratégico que refleja nuestro compromiso a largo plazo con el país. Este enfoque se traduce en el trabajo colaborativo y cercano que hemos desarrollado con colaboradores, clientes, proveedores y comunidades, lo que nos permitió mejorar los resultados del SSINDEX 2024 y obtener el Sello SSINDEX Proveedores con un puntaje de 93%, un logro que nos llena de orgullo".



Fernando Peña,
gerente general
de Mall Plaza.



El centro de nuestro crecimiento es la conexión con las personas, sus nuevas y crecientes necesidades y requerimientos. Ellos nos desafía y nos moviliza permanentemente, pues entendemos que nuestros centros comerciales son espacios de socialización y encuentro, donde aportamos las dinámicas de las ciudades y las potenciamos".



Juan Pablo Córdoba,
gerente general
de nuam.



En nuam entendemos la sostenibilidad como un compromiso con las variables ambientales, sociales y de gobierno corporativo, así como con las personas que integran la organización, quienes son la base fundamental de nuestro crecimiento. Obtenir esta certificación reafirma el camino que hemos recorrido y nos impulsa a seguir fortaleciendo una cultura basada en el bienestar, el respeto, la colaboración y el desarrollo continuo de los equipos".



Ohio National
Seguros de Vida S.A.
La vida cambia, abi estaremos.

Jaime Torres,
gerente general de Ohio National
Seguros de Vida.



La sostenibilidad forma parte integral de nuestra estrategia de negocios, ya que nuestro propósito es entregar un presente más tranquilo a través de la búsqueda de un mejor futuro. Desarrollar nuestro negocio con una mirada de sostenibilidad implica considerar riesgos ambientales, sociales y económicos que pueden impactar la salud y el bienestar de las personas y comunidades de las que formamos parte. Además, promueve inversiones responsables que generan valor en el tiempo, fortalecen la confianza de nuestros clientes y contribuyen a un futuro más seguro y equilibrado. La certificación SSINDEX nos ha permitido tener un diagnóstico claro sobre nuestra posición en materia de sostenibilidad, para a partir de allí desarrollar una estrategia coherente y que haya sentido a los distintos stakeholders de la compañía".



Antonio Sabugal A.,
gerente general
de Volcán.



En Volcán, nuestro propósito es hacer posible un mejor estándar de vida para las personas, en cada espacio donde habitan, en esta y las próximas generaciones. La sostenibilidad es una clave de nuestra estrategia. Recibir la certificación SSINDEX 2024 en la categoría Clientes reconoce nuestro compromiso con soluciones constructivas sostenibles, una experiencia centrada en el cliente y un liderazgo que impulsa una industria más responsable".

EMPRESAS HASTA 500 COLABORADORES



Hernán Aravena Noemí,
gerente general
de Aguas Cap.



La certificación SSINDEX 2024 reafirma nuestro compromiso con una gestión hídrica sostenible, transparente y alineada con los más altos estándares ESG. En Aguas CAP apostamos en el foco en la eficiencia operativa, el respeto por el entorno y la creación de valor para las comunidades donde operamos, promoviendo un desarrollo sostenible real y medible".



Max Sichel Day,
gerente general
de Autofin.



La certificación SSINDEX 2024 marca un hito para Autofin. Es una validación objetiva de que estamos cumpliendo con ética y responsabilidad con una gestión sostenible y alineada a nuestros objetivos estratégicos. Refuerza el compromiso de nuestros equipos y nos desafía a seguir mejorando con foco en el futuro".



Matías Levit,
gerente general
de Condensa.



Estamos orgullosos de haber obtenido una alta calificación en la dimensión de Clientes en nuestra primera evaluación. Este logro confirma que vamos por buen camino y refuerza nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad. Nos llena de satisfacción que nuestros clientes—en su mayoría de Estados Unidos—valoran nuestra calidad, transparencia y el impacto positivo que generamos desde Arica".



Alan Fischer Hill,
gerente general
de Electrogas.



Participar en SSINDEX ha sido un gran logro continuo en que el que hemos tenido la oportunidad de ir mejorando en distintos aspectos de la gestión de la empresa con un retroalimentación de nuestros clientes, proveedores y trabajadores, pero también con el importante aporte y expertise de los que nos acompañan en este proceso".



Francisco Helo,
gerente general
de Factoring Baninter.



En Factoring creemos en relaciones sostenibles con nuestros clientes, basadas en confianza, apoyo y trato justo. Ser reconocidos por tercer año con la certificación SSINDEX nos llena de orgullo. Refleja nuestro compromiso con un servicio cercano y ágil. Súmate como cliente y crezcamos juntos".



Ignacio Prado,
gerente general
de Factoring Security.



Estamos orgullosos de recibir nuevamente la certificación SSINDEX En Factoring Security hemos integrado más de 30 años de experiencia con la incorporación de nuevas tecnologías. Así, pasamos de ser el primer factoring electrónico del país a convertirnos en una empresa Fintech comprometida con la sostenibilidad, el bienestar de nuestros colaboradores y con entregar siempre el mejor servicio a nuestros clientes".



Jorge Brahm,
 gerente general
 de Golden Omega.



“En la compañía tenemos como propósito contribuir a la salud de las personas, especialmente de las futuras generaciones. En ese camino, ha sido esencial el SSINDEX ya que nos permite conocer la percepción de cada stakeholder sobre nuestro desempeño ASG, definir cuáles temas son relevantes para ellos y proponernos metas e iniciativas para avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad”.



Leonardo Whittle,
 gerente general
 de Finameris.



“En Finameris buscamos convertirnos en un socio estratégico de las pymes, siendo una alternativa confiable y eficiente de financiamiento. Estamos comprometidos con el crecimiento y profesionalización de nuestra organización, queremos aumentar nuestro alcance e impacto, priorizando un enfoque humano en nuestra operación. Ser parte de SSINDEX nos permite medir y gestionar riesgos de forma proactiva, alineando nuestro plan estratégico con los intereses de nuestros stakeholders”.



Iñaki Iturriaga,
 gerente general
 de Vida Cámara.



“En Vida Cámara, entendemos la sostenibilidad como un pilar clave para el éxito empresarial a largo plazo, por eso, guiamos nuestra gestión con una mirada integral que considera a todos los stakeholders. En este contexto, estamos orgullosos de recibir la certificación SSINDEX, que respalda interna y externamente nuestro compromiso, validando que avanzamos con responsabilidad y transparencia, lo que se refleja en la experiencia de quienes nos rodean”.