



LAQI Q-ESG CERTIFICATION

Documento Técnico Integrado

Versión 1.1 | 2026 | Documento Público e Institucional

Latin American Quality Institute (LAQI)

Organización Internacional, Privada y Sin Fines Gubernamentales | Ciudad de Panamá
laqi.org | q-esg.org | q-esg.global

LAQI Q-ESG CERTIFICATION

Marco Metodológico y Gobernanza

Organización Internacional, Privada y Sin Fines Gubernamentales | Ciudad de Panamá
laqi.org | q-esg.org | q-esg.global | Uso: público e institucional — v1.1 — 2026

1. Resumen Ejecutivo

La LAQI Q-ESG CERTIFICATION es una validación institucional privada, multisectorial y transversal, orientada al análisis de la madurez organizacional en cuatro dimensiones integradas: Calidad (Q), Ambiental (E), Social (S) y Gobernanza (G).

Posicionamiento oficial

La LAQI Q-ESG CERTIFICATION es una validación institucional privada, multisectorial y transversal, orientada a la madurez organizacional en las dimensiones Q-ESG. No reemplaza certificaciones ISO, acreditaciones clínicas ni regulatorias. Opera como capa institucional complementaria, proporcional a la realidad de las PyMEs.

En síntesis:

- Aplicable a 22 sectores: salud, educación, jurídico, industria, franquicias y otros.
- No reemplaza certificaciones técnicas regulatorias sectoriales ni ISO.
- Opera mediante validación orientativa, con evidencias mínimas verificables y foco en mejora continua.
- 4 niveles: Compromiso (50–69) · Certificado (70–84) · Avanzado (85–94) · Platinum (95–100) — todos con vigencia de 12 meses.
- Renovación anual con política de actualización de nivel: la organización que evolucione antes del vencimiento paga solo la diferencia.
- Registro verificable blockchain LAQIChain (Polygon) para autenticidad y trazabilidad.

2. Definiciones, Alcance y Posicionamiento

2.1 Definiciones clave

Validación institucional orientativa

Proceso estructurado de verificación mediante criterios institucionales previamente definidos, basado en información declarada y evidencias mínimas verificables. Sin carácter punitivo.

Evidencia mínima verificable

Documento, registro, política o enlace público que permita constatar la plausibilidad y consistencia de la práctica declarada, proporcional al tamaño de la organización.

Madurez organizacional

Grado de adopción práctica, consistencia, formalización y gobernanza de procesos y compromisos en las dimensiones Q-ESG.

2.2 Alcance

Institucional y transversal. La evaluación recae sobre prácticas de gestión, gobernanza y responsabilidad corporativa en las cuatro dimensiones Q, E, S y G. Aplicable a distintos sectores y tamaños, con foco en PyMEs.

2.3 Límites

No es: acreditación clínica, ISO, auditoría punitiva, equivalente a Sistema B/B Corp.

Es: capa complementaria, modelo de referencia, mejora continua, compatible con certificaciones técnicas existentes.

2.4 Para quién

- Estructurar y demostrar madurez Q-ESG de forma proporcional a su realidad.
- Señalar compromiso institucional con la responsabilidad corporativa.
- Ingresar a una trayectoria estructurada de mejora continua con métricas verificables.
- Obtener reconocimiento institucional privado con base en un proceso estructurado.

3. Principios del Modelo

- **Proporcionalidad:** Rigor compatible con PyMEs, sin burocracia incompatible con la realidad operativa.
- **Objetividad:** Criterios claros, puntuación definida y evidencias mínimas verificables declaradas de antemano.
- **Transparencia de alcance:** Declaración explícita de lo que es y no es la certificación, eliminando ambigüedades.
- **Integridad:** Separación de funciones, reglas de impedimento y mecanismos de revisión documentados.
- **Mejora continua:** Vigencia uniforme de 12 meses para todos los niveles, con renovación anual orientada a evolución real.
- **Trazabilidad:** Registro verificable de la emisión, con autenticidad y permanencia del historial de certificación.

4. Gobernanza, Integridad y Separación de Funciones

El proceso es conducido por un Comité de Evaluación, con apoyo de una Secretaría Técnica. La función comercial está formalmente segregada de la función de validación.

- **Comité de Evaluación:** Delibera sobre aprobación, pendenencias o rechazo; considera recursos; define lineamientos metodológicos.
- **Secretaría Técnica:** Verifica la completitud documental, valida la consistencia formal y aplica el cálculo de puntuación.
- **Equipo Comercial:** Presenta el programa y deriva los candidatos. No delibera aprobación ni interviene en la puntuación.
- **Comunicación Editorial:** Produce el caso institucional en Quality Magazine con autorización previa del candidato.

5. Trayectoria del Candidato y Flujo de Validación

Etapa	Descripción	Resultado
1. Elegibilidad	Existencia legal, actividad operativa, encuadre en el alcance.	Invitación formal

Etapas	Descripción	Resultado
2. Formalización	Adhesión voluntaria. Aceptación de términos institucionales.	Inicio oficial
3. Autoevaluación	20 indicadores, menos de 7 minutos.	Expediente
4. Verificación	Secretaría verifica completitud y consistencia.	Expediente validable
5. Puntuación	Cálculo conforme al Marco. Resumen ejecutivo.	Puntaje 0–100
6. Deliberación	Comité decide: aprobado / pendiente / rechazado.	Decisión
7. Emisión	Certificado + registro verificable blockchain.	Certificado
8. Caso Magazine	Producción editorial con autorización expresa.	Publicación
9. Mantenimiento	Renovación anual (12 meses): actualización, mejoras, revalidación.	Recertificación

Caso en Quality Magazine (Etapas 8)

Condicionado a la autorización expresa y a los límites de confidencialidad definidos por el candidato.

6. Elegibilidad y Criterios de Exclusión

- Existencia legal verificable.
- Actividad operativa comprobable.
- Compromiso formal y aceptación voluntaria del proceso.

Se considera mala fe: documentación adulterada, declaraciones falsas, manipulación de evidencias. La LAQI garantiza derecho de respuesta antes de cualquier decisión sancionatoria.

7. Metodología de Evaluación

20 indicadores (5 por dimensión), escala 0–5, instrumento diseñado para completarse en menos de 7 minutos.

Dimensión	Enfoque principal	Peso
Q — Calidad	Gestión de procesos, mejora continua, satisfacción del cliente, estandarización.	25%
E — Ambiental	Impacto ambiental, uso de recursos, emisiones, sostenibilidad.	25%
S — Social	Relaciones laborales, diversidad, salud, seguridad, comunidad.	25%
G — Gobernanza	Ética, transparencia, cumplimiento normativo, decisión, gestión de riesgos.	25%

7.1 Los 20 indicadores

Q — Calidad

- Q1. Gestión y estandarización de procesos operativos críticos.
- Q2. Mecanismos de recolección y respuesta a la retroalimentación de clientes.
- Q3. Política y práctica de tratamiento de no conformidades.
- Q4. Cultura de mejora continua y capacitación del equipo.
- Q5. Indicadores de desempeño operativo y su revisión periódica.

E — Ambiental

- E1. Conocimiento y monitoreo de los impactos ambientales de las operaciones.
- E2. Políticas de gestión de residuos y reducción de desperdicios.
- E3. Eficiencia en el uso de energía y recursos naturales.
- E4. Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable al sector.
- E5. Iniciativas de compensación, reducción de emisiones o sostenibilidad activa.

S — Social

- S1. Condiciones de trabajo, salud ocupacional y seguridad.
- S2. Políticas de diversidad, equidad e inclusión.
- S3. Desarrollo profesional y bienestar de los colaboradores.
- S4. Relacionamiento e impacto positivo en la comunidad local.
- S5. Prácticas éticas en la cadena de proveedores.

G — Gobernanza

- G1. Estructura de gestión y claridad en los procesos de decisión.
- G2. Mecanismos de control interno y prevención de la corrupción.
- G3. Transparencia con grupos de interés internos y externos.
- G4. Gestión de riesgos organizacionales y planes de contingencia.
- G5. Cumplimiento legal, fiscal y regulatorio.

8. Sistema de Puntuación y Niveles de Certificación

Punt.	Nivel	Descripción
0	Inexistente	Sin evidencia presentada.
1	Intención declarada	Declaración simple, sin implementación consistente.
2	Implementación inicial	Registros puntuales, evidencia limitada o parcial.
3	Implementado y verificable	Política/procedimiento simple con registros consistentes.
4	Monitoreado y en mejora	Indicadores, revisiones periódicas, evidencias recurrentes.
5	Madurez consolidada	Evidencias sólidas, resultados demostrables, buenas prácticas.

Fórmula oficial — Norma LAQI Q-ESG v1.0

Puntaje por Dimensión = promedio ponderado de los 5 indicadores de la dimensión, convertido a escala 0–100.

$$\text{Puntaje Q-ESG Final} = (\text{Puntaje Q} + \text{Puntaje E} + \text{Puntaje S} + \text{Puntaje G}) \div 4$$

Puntaje 0 en cualquier dimensión implica inelegibilidad automática, independientemente del Puntaje Final.

Puntaje Final	Nivel	Estatus	Vigencia	Mín./Dim.
0–49	Diagnóstico	No elegible — Informe Q-ESG completo	—	—
50–69	Compromiso	Sello Q-ESG COMPROMISO (En Trayectoria)	12 meses	≥ 30
70–84	Certificado	LAQI Q-ESG CERTIFICADO	12 meses	≥ 50

Puntaje Final	Nivel	Estatus	Vigencia	Mín./Dim.
85–94	Avanzado	LAQI Q-ESG AVANZADO	12 meses	≥ 65
95–100	Platinum	LAQI Q-ESG PLATINUM	12 meses	≥ 80

Política de actualización de nivel

Todos los niveles tienen vigencia uniforme de 12 meses con renovación anual. La organización que evolucione de nivel antes del vencimiento paga solo la diferencia — no el valor completo.

9. Evidencias Mínimas y Niveles de Madurez

Nivel	Característica	Ejemplos
Nivel 1 — Esencial	Existencia e intención estructurada.	Política simple, registro básico, enlace público.
Nivel 2 — Consistente	Práctica recurrente y aplicada.	Registros mensuales, evidencias de aplicación.
Nivel 3 — Sólido	Madurez y mejora continua.	Indicadores, revisión periódica, auditorías internas.

10. Confidencialidad y Tratamiento de Datos

- **Minimización:** Solicitar solo lo necesario.
- **Finalidad:** Uso restringido a la validación y entregables autorizados.
- **Seguridad:** Almacenamiento controlado, acceso restringido.
- **Transparencia:** Distinción clara entre lo que es público y lo que es reservado.

Público (con autorización): nombre, estatus, datos generales, caso en Quality Magazine.

Reservado: documentos financieros, datos sensibles, evidencias clasificadas como confidenciales.

11. Emisión, Registro Verificable y Permanencia

El registro verificable confirma que un certificado fue emitido por la LAQI para determinada organización, en fecha específica, bajo la versión metodológica declarada.

Distinción técnica importante

El registro verificable no valida por sí solo el contenido de las prácticas. Es la capa de autenticidad del acto de emisión — no una auditoría independiente de conformidad.

Las eventuales sanciones se tratan como cambio de estatus, preservando el historial para fines de integridad del ecosistema.

12. No Conformidades y Derecho de Respuesta

Cuando se identifique una inconsistencia relevante, la organización será notificada formalmente y podrá presentar aclaraciones en un plazo razonable. Ante una impugnación fundamentada, puede instaurarse un segundo análisis. Decisiones posibles: mantenimiento, suspensión temporal o cancelación por mala fe comprobada.

13. Vigencia, Mantenimiento y Recertificación

Todos los niveles de la LAQI Q-ESG CERTIFICATION tienen vigencia uniforme de 12 meses. La renovación anual es el mecanismo de generación de ingresos recurrentes y de evolución continua de la organización certificada.

- Actualizar las evidencias mínimas conforme a la evolución organizacional.
- Registrar las mejoras implementadas durante el período.
- Revalidar la puntuación y avanzar de nivel cuando corresponda.
- Política de actualización: la organización que evolucione antes del vencimiento paga solo la diferencia.
- Actualizar el caso en Quality Magazine cuando esté previsto y autorizado.

14. Glosario

- **Candidato:** Organización que ingresa voluntariamente al proceso de validación institucional.
- **Comité de Evaluación:** Órgano interno que delibera sobre el estatus de la certificación y define lineamientos metodológicos.
- **Evidencia mínima verificable:** Documento, registro o referencia interna que permite constatar la plausibilidad y consistencia de la práctica declarada.
- **Madurez organizacional:** Grado de adopción práctica, consistencia, formalización y gobernanza en las dimensiones Q-ESG.
- **Secretaría Técnica:** Equipo responsable de la verificación documental, organización de evidencias y cálculo de puntuación.
- **Validación institucional orientativa:** Proceso estructurado de verificación mediante criterios previamente definidos, sin carácter punitivo ni sustitutivo de certificaciones regulatorias.
- **Registro verificable:** Mecanismo de autenticidad y trazabilidad que confirma la emisión del certificado por la LAQI en fecha y versión metodológica declaradas.
- **Política de actualización de nivel:** Regla que permite a la organización evolucionar de nivel antes de los 12 meses pagando solo la diferencia de valor.





Anexo I

Anexo Técnico I

Descriptores de Madurez

Anexo Técnico I — Descriptores de Madurez

20 Indicadores Q-ESG | Versión 1.0 | 2026

Acerca de este Anexo

Este Anexo detalla los descriptores de madurez para cada uno de los 20 indicadores de la LAQI Q-ESG CERTIFICATION. Para cada indicador se presentan seis niveles (0 a 5), con descripción completa del comportamiento organizacional esperado y ejemplos de evidencias que caracterizan cada nivel. Elaborados para ser comprensibles por cualquier directivo de PyME, independientemente de su formación técnica en ESG. Los descriptores no sustituyen el juicio contextual del evaluador —orientan e integran la interpretación de los niveles declarados por la organización.

Nivel	Denominación	Significado
0	Inexistente	La práctica no existe en la organización.
1	Inicial	Práctica esporádica, informal, sin sistematización.
2	En Desarrollo	Práctica en construcción, aplicada de forma inconsistente.
3	Establecido	Práctica formal, regular y comunicada internamente.
4	Consolidado	Práctica monitoreada con indicadores, metas y acciones.
5	Referente	Práctica ejemplar, con mejora continua y reconocimiento externo.

Q — Calidad

Q1 — Gestión y Estandarización de Procesos Operativos Críticos

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	Los procesos críticos no están identificados ni documentados. Las operaciones dependen exclusivamente del conocimiento individual de personas clave.	Ausencia de cualquier manual o procedimiento operativo.
1	Inicial	Algunos procesos fueron identificados de manera informal. Existe conocimiento tácito compartido verbalmente, pero sin documentación formal.	Anotaciones informales o instrucciones verbales a nuevos colaboradores.
2	En Desarrollo	Los procesos críticos están parcialmente documentados. Los procedimientos existen pero no se aplican de forma consistente ni se revisan periódicamente.	Documentos desactualizados o conocidos solo por parte del equipo.
3	Establecido	Los procesos críticos están documentados, comunicados y aplicados de forma regular por el equipo. Hay revisión periódica de las rutinas.	Manual de procesos actualizado y accesible para todos los colaboradores.
4	Consolidado	Los procesos están documentados, monitoreados con indicadores y revisados con base en datos de desempeño. Las desviaciones se identifican y corrigen sistemáticamente.	Dashboard de indicadores operativos con revisión mensual documentada.
5	Referente	Los procesos críticos se gestionan con excelencia: documentados, automatizados donde es posible, monitoreados en tiempo real y sometidos a ciclos continuos de mejora con benchmarking externo.	Sistema integrado de gestión de procesos con historial de versiones y mejora registrada.

Q2 — Mecanismos de Recolección y Respuesta a la Retroalimentación de Clientes

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe ningún mecanismo formal o informal para recopilar la opinión de los clientes sobre productos o servicios.	Ausencia de encuestas, formularios o registros de quejas.
1	Inicial	La retroalimentación se recopila de forma ocasional y reactiva — solo cuando el cliente manifiesta insatisfacción espontáneamente.	Registro esporádico de quejas sin sistematización.
2	En Desarrollo	Existe algún mecanismo de recopilación (encuesta, formulario, evaluación en línea), pero los resultados no se sistematizan ni generan acciones concretas.	Formulario de satisfacción existente pero sin análisis de resultados.
3	Establecido	La retroalimentación se recopila regularmente, se consolida y se utiliza para identificar problemas y oportunidades de mejora con frecuencia definida.	Informe trimestral de satisfacción con acciones de mejora documentadas.
4	Consolidado	Existe un sistema estructurado de voz del cliente con indicadores (NPS, CSAT o equivalente), metas y planes de acción derivados de cada ciclo de evaluación.	Panel de NPS actualizado mensualmente con planes de acción por categoría.
5	Referente	La retroalimentación del cliente está integrada al ciclo de mejora continua de la organización. Los clientes perciben y reconocen los cambios realizados a partir de sus contribuciones.	Programa formal de cocreación con clientes y evidencias de cambios implementados.

Q3 — Política y Práctica de Tratamiento de No Conformidades

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe proceso para identificar, registrar o tratar fallas, errores o desvíos operativos.	Ausencia de cualquier registro de ocurrencias o fallas.
1	Inicial	Las fallas son atendidas puntualmente por quien las identifica, sin registro ni análisis de causa.	Resolución verbal de problemas sin registro histórico.
2	En Desarrollo	Existe una práctica informal de registro de problemas, pero sin análisis de causa raíz ni seguimiento sistemático.	Cuaderno o planilla de registros sin análisis estructurado.
3	Establecido	Las no conformidades se registran, se analizan en cuanto a su causa y tienen acciones correctivas documentadas y acompañadas.	Informe mensual de no conformidades con acciones correctivas y responsables.
4	Consolidado	El sistema de tratamiento de no conformidades es formal, con análisis de causa raíz, acciones correctivas y preventivas (CAPA) y verificación de eficacia.	Sistema CAPA implementado y auditable.
5	Referente	La organización utiliza las no conformidades como motor de aprendizaje organizacional. Los estándares se actualizan continuamente y la reincidencia de fallas disminuye de forma medible.	Historial de reducción medible de reincidencias con evidencias documentadas.

Q4 — Cultura de Mejora Continua y Capacitación del Equipo

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe inversión en capacitación ni prácticas que incentiven la mejora continua. El aprendizaje es puramente informal.	Ausencia de registros de capacitaciones realizadas.

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
1	Inicial	Las capacitaciones ocurren solo en la integración de nuevos colaboradores o en situaciones de emergencia operativa.	Solo registros de capacitación de inducción.
2	En Desarrollo	Hay capacitaciones esporádicas, sin plan estructurado. La mejora continua no es un valor reconocido por la organización.	Capacitaciones realizadas sin plan ni cronograma definido.
3	Establecido	Existe plan anual de capacitación con temas relevantes para las funciones. El liderazgo incentiva activamente la mejora de procesos.	Plan de capacitación anual con registro de participación y evaluación.
4	Consolidado	La capacitación es continua y vinculada al desempeño y al plan estratégico. Existen mecanismos de transferencia de conocimiento y medición de impacto.	Programa de desarrollo vinculado a metas individuales y organizacionales.
5	Referente	La mejora continua está incorporada a la cultura organizacional. Los colaboradores proponen mejoras proactivamente y los resultados son reconocidos y medidos.	Programa formal de sugerencias con historial de ideas implementadas e impacto medido.

Q5 — Indicadores de Desempeño Operativo y su Revisión Periódica

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no utiliza ningún indicador formal de desempeño operativo.	Ausencia de cualquier informe o panel de desempeño.
1	Inicial	Existen algunas métricas monitoreadas informalmente, sin periodicidad ni responsable definido.	Control informal de facturación o volumen sin análisis de tendencias.
2	En Desarrollo	Los indicadores existen pero se revisan de forma irregular o se utilizan solo para reportes externos.	Planilla de indicadores sin revisión documentada.
3	Establecido	La organización utiliza un conjunto de indicadores operativos relevantes, revisados en reuniones periódicas con decisiones registradas.	Acta de reunión mensual con revisión de indicadores y decisiones registradas.
4	Consolidado	Los indicadores se gestionan en un panel estructurado (dashboard), con metas, responsables y planes de acción por desvío.	Dashboard digital actualizado semanalmente con historial y tendencias.
5	Referente	Los indicadores operativos están integrados al ciclo de planificación estratégica y se utilizan para anticipar decisiones y mejorar la competitividad.	OKRs o BSC integrado a la planificación anual con revisión trimestral documentada.

E — Ambiental

E1 — Conocimiento y Monitoreo de los Impactos Ambientales de las Operaciones

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no ha identificado ni mapea los impactos ambientales de sus operaciones.	Ausencia de cualquier levantamiento de aspectos e impactos ambientales.
1	Inicial	Hay conciencia informal sobre algunos impactos, pero ningún mapeo estructurado.	Conocimiento verbal sobre residuos generados, sin registro.

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
2	En Desarrollo	Los principales impactos fueron identificados, pero no se monitorean de forma regular.	Lista de impactos identificados pero sin monitoreo activo.
3	Establecido	Los impactos ambientales relevantes están mapeados y se monitorean con periodicidad definida.	Informe semestral de aspectos e impactos ambientales con responsables.
4	Consolidado	Existe un inventario de impactos ambientales actualizado, con indicadores de monitoreo y metas de reducción.	Panel de indicadores ambientales con historial y metas por periodo.
5	Referente	El monitoreo ambiental está integrado al sistema de gestión de la organización, con informes periódicos publicados y datos auditables.	Informe de sostenibilidad publicado anualmente con datos auditables.

E2 — Políticas de Gestión de Residuos y Reducción de Desperdicios

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe política ni práctica de gestión de residuos. El descarte se realiza sin criterio.	Descarte de residuos mixtos sin separación.
1	Inicial	Hay separación básica de residuos (general y reciclable) por exigencia legal o hábito, sin política formal ni capacitación asociada.	Contenedores de separación sin política ni capacitación asociada.
2	En Desarrollo	Existe una política simple de gestión de residuos, aplicada de forma inconsistente.	Política de residuos visible, pero con descarte inadecuado observado.
3	Establecido	La política de gestión de residuos es formal, comunicada al equipo y aplicada de forma consistente, con contrato de disposición adecuada.	Contrato con empresa de recolección selectiva y registros de disposición.
4	Consolidado	Además de la gestión de residuos, hay programa activo de reducción de desperdicios en la fuente, con metas y resultados documentados.	Informe anual de residuos con meta de reducción y resultado alcanzado.
5	Referente	La organización adopta principios de economía circular, con reutilización, refabricación o valoración de residuos, y publica resultados verificables.	Alianza con cooperativa de reciclaje e informe de impacto documentado.

E3 — Eficiencia en el Uso de Energía y Recursos Naturales

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	Ningún control ni monitoreo del consumo de energía, agua u otros recursos naturales.	Ausencia de control de consumo de energía o agua.
1	Inicial	El consumo se monitorea solo a través de las facturas mensuales, sin análisis ni meta de reducción.	Historial de facturas sin análisis de tendencia.
2	En Desarrollo	Hay conciencia sobre el consumo, con algunas acciones puntuales de reducción sin programa estructurado.	Cambio de iluminación por LED sin programa formal.
3	Establecido	Existe programa de eficiencia energética o hídrica con acciones implementadas y consumo monitoreado periódicamente.	Plan de eficiencia energética con acciones y responsables definidos.
4	Consolidado	El consumo de energía y recursos se gestiona con metas anuales, acciones de reducción documentadas y resultados medibles.	Reducción documentada de X% en el consumo respecto al año anterior.
5	Referente	La organización utiliza fuentes renovables, tecnologías de alta eficiencia y publica resultados de reducción verificables externamente.	Certificación energética o informe de uso de energía renovable.

E4 — Cumplimiento de la Legislación Ambiental Aplicable al Sector

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización desconoce las obligaciones legales ambientales aplicables a su sector y operación.	Ausencia de licencias o registros ambientales requeridos.
1	Inicial	Hay conocimiento parcial de la legislación ambiental, pero sin verificación formal de cumplimiento.	Licencia ambiental obtenida sin monitoreo continuo.
2	En Desarrollo	La organización conoce las principales obligaciones legales, pero el cumplimiento no se verifica sistemáticamente.	Lista de obligaciones legales sin verificación de cumplimiento.
3	Establecido	Las obligaciones legales ambientales están mapeadas, monitoreadas y la organización mantiene cumplimiento documentado.	Matriz de cumplimiento legal ambiental actualizada semestralmente.
4	Consolidado	Existe proceso formal de seguimiento de cambios en la legislación ambiental, con actualización proactiva y acciones preventivas.	Proceso documentado de monitoreo de cambios legales con acciones registradas.
5	Referente	La organización supera los requisitos legales vigentes, participando en iniciativas voluntarias y contribuyendo a la formulación de políticas públicas.	Participación en consultas públicas o grupos técnicos de política ambiental.

E5 — Iniciativas de Compensación, Reducción de Emisiones o Sostenibilidad Activa

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no realiza ninguna iniciativa voluntaria de carácter ambiental más allá de lo exigido por ley.	Ausencia de cualquier acción ambiental voluntaria.
1	Inicial	Hay participación esporádica en acciones ambientales externas (campañas, jornadas), sin compromiso formal.	Participación en jornada de limpieza o reforestación sin registro formal.
2	En Desarrollo	Existe al menos una iniciativa ambiental voluntaria en curso, aunque aislada y sin medición de impacto.	Programa de plantación de árboles sin monitoreo de supervivencia.
3	Establecido	La organización mantiene iniciativas ambientales voluntarias continuas, con comunicación interna y externa y registro de resultados.	Informe anual de iniciativas ambientales con indicadores de impacto.
4	Consolidado	Hay programa estructurado de reducción o compensación de emisiones con metas, medición e informe de impacto.	Inventario de emisiones (GHG Protocol) con meta de reducción.
5	Referente	La organización tiene compromiso público de neutralidad o reducción progresiva de emisiones, verificado externamente.	Certificación de carbono neutro o informe de sostenibilidad verificado externamente.

S — Social

S1 — Condiciones de Trabajo, Salud Ocupacional y Seguridad

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	Las condiciones de trabajo no se monitorean. No existen políticas de salud ni seguridad ocupacional.	Ausencia de equipos de protección o política de seguridad.

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
1	Inicial	Hay cumplimiento básico de la legislación laboral, pero sin políticas proactivas de salud o seguridad.	Comité de seguridad constituido solo por exigencia legal sin reuniones regulares.
2	En Desarrollo	Existen algunas medidas de seguridad implementadas, pero sin programa estructurado ni capacitaciones regulares.	Extintores y señalización presentes, sin capacitación de brigada.
3	Establecido	La organización tiene programa de salud y seguridad laboral con capacitaciones periódicas y registros de incidentes.	Programas de prevención de riesgos vigentes con capacitaciones anuales documentadas.
4	Consolidado	El programa de salud y seguridad es integral, con análisis de riesgo, indicadores de accidentalidad y meta de cero accidentes.	Dashboard de indicadores de seguridad con meta cero accidente.
5	Referente	La organización es referente en salud y seguridad en su sector, con tasa de accidentes próxima a cero, reconocimientos externos y programa proactivo de bienestar.	Premio o certificación destacada en seguridad laboral.

S2 — Políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe política ni práctica formal relacionada con diversidad, equidad o inclusión.	Ausencia de cualquier política o dato sobre composición del equipo.
1	Inicial	Hay respeto básico a la legislación antidiscriminatoria, pero sin iniciativas proactivas.	Cláusula antidiscriminatoria en el contrato laboral sin práctica correspondiente.
2	En Desarrollo	Existe compromiso declarado con diversidad, pero sin metas, datos ni acciones estructuradas.	Declaración de compromiso con diversidad sin datos ni metas.
3	Establecido	La organización tiene política formal de DEI con comunicación interna, capacitaciones y monitoreo de composición del equipo.	Informe anual de composición del equipo por género, etnia y rango etario.
4	Consolidado	Hay metas de diversidad con seguimiento de indicadores, revisión periódica y acciones correctivas cuando corresponde.	Metas de representatividad con historial de evolución documentado.
5	Referente	La organización es referente en DEI en su sector, con datos públicos de diversidad, programa de inclusión efectivo y reconocimiento externo.	Premio o reconocimiento externo en diversidad e inclusión.

S3 — Desarrollo Profesional y Bienestar de los Colaboradores

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No hay inversión en desarrollo profesional ni prácticas de bienestar para los colaboradores.	Ausencia de plan de carrera o beneficios más allá de los legales.
1	Inicial	Se ofrecen beneficios legales básicos, sin programas adicionales de desarrollo o bienestar.	Vale de alimentación y transporte como únicos beneficios adicionales.
2	En Desarrollo	Hay algunas iniciativas de bienestar o desarrollo de forma esporádica, sin política ni presupuesto definido.	Celebración anual sin programa continuo de bienestar.
3	Establecido	Existe política de desarrollo con plan de carrera básico, beneficios adicionales y acciones de bienestar continuas.	Plan de Desarrollo Individual formalizado para cada colaborador.

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
4	Consolidado	Hay programa estructurado de desarrollo con rutas de aprendizaje, retroalimentación regular e indicadores de satisfacción.	Encuesta de clima anual con plan de acción basado en resultados.
5	Referente	La organización es reconocida como excelente empleadora en su sector, con alta retención de talentos, bienestar medido y programas de reconocimiento efectivos.	Certificación Great Place to Work o equivalente con renovación documentada.

S4 — Relacionamiento e Impacto Positivo en la Comunidad Local

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no tiene ninguna práctica ni iniciativa orientada a la comunidad local.	Ausencia de cualquier acción comunitaria documentada.
1	Inicial	Hay contribuciones esporádicas e informales a la comunidad, sin política ni estrategia.	Donación puntual de alimentos en fechas conmemorativas sin continuidad.
2	En Desarrollo	Existe al menos una iniciativa comunitaria en curso, pero sin medición de impacto ni continuidad garantizada.	Alianza con escuela local sin medición de impacto.
3	Establecido	La organización mantiene programa comunitario continuo con objetivos definidos, socios identificados e indicadores de seguimiento.	Informe anual de acciones sociales con indicadores de beneficiarios atendidos.
4	Consolidado	El impacto comunitario se mide con indicadores sociales, con informe anual y reconocimiento de los beneficiarios.	Programa social con ODS vinculado e informe de impacto auditable.
5	Referente	La organización integra la responsabilidad social a su estrategia de negocio, con programas de largo plazo, alianzas institucionales y reconocimiento externo.	Premio o reconocimiento institucional por impacto social.

S5 — Prácticas Éticas en la Cadena de Proveedores

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe ninguna evaluación ni criterio ético en la selección y gestión de proveedores.	Ausencia de registro o criterios de homologación de proveedores.
1	Inicial	La selección de proveedores se basa exclusivamente en precio y disponibilidad, sin criterios socioambientales.	Registro de proveedores con datos solo comerciales y fiscales.
2	En Desarrollo	Hay preocupación declarada por la ética en la cadena, pero sin proceso formal de evaluación de proveedores.	Cláusula de responsabilidad social en el contrato sin verificación.
3	Establecido	Existe criterio formal mínimo de evaluación ética y socioambiental en el proceso de selección de proveedores.	Formulario de evaluación ESG de proveedores aplicado anualmente.
4	Consolidado	Los proveedores se evalúan periódicamente con criterios ESG, con planes de desarrollo para los que presentan brechas.	Informe de evaluación de la cadena con proveedores clasificados por nivel de madurez.
5	Referente	La organización lidera el desarrollo ESG de su cadena de proveedores, con programa estructurado, capacitaciones e indicadores de evolución.	Programa de desarrollo de proveedores con capacitaciones y evolución documentada.

G — Gobernanza

G1 — Estructura de Gestión y Claridad en los Procesos de Decisión

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existe estructura formal de gestión. Las decisiones se toman de forma completamente ad hoc y concentradas en una sola persona.	Ausencia de organigrama o descripción de puestos.
1	Inicial	Hay un responsable general reconocido, pero los roles y responsabilidades de los demás no están definidos formalmente.	Organigrama informal conocido verbalmente.
2	En Desarrollo	Existe organigrama básico y algunas atribuciones definidas, pero la estructura de toma de decisiones no es clara ni comunicada.	Organigrama visible, pero sin descripciones de puesto formales.
3	Establecido	La estructura organizacional es formal, con roles, responsabilidades y niveles de decisión definidos y comunicados.	Manual de puestos y responsabilidades con niveles de autorización documentados.
4	Consolidado	Además de la estructura formal, hay procesos de decisión documentados, con niveles de autorización claros y criterios objetivos.	Flujograma de decisión por nivel jerárquico con criterios definidos.
5	Referente	La gobernanza organizacional es madura: estructura documentada, procesos de decisión transparentes, reuniones de gestión con actas y aprendizaje institucional registrado.	Actas de reuniones de gestión con agenda, decisiones y responsables registrados.

G2 — Mecanismos de Control Interno y Prevención de la Corrupción

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No existen controles internos formales. No hay separación de funciones ni mecanismos de prevención de fraudes.	Ausencia de conciliación bancaria o control de autorizaciones.
1	Inicial	Hay controles básicos de caja y stock, pero sin política formal anticorrupción ni separación sistemática de funciones.	Control de caja con verificación diaria sin segregación de funciones.
2	En Desarrollo	Existen algunos controles internos, pero sin cobertura adecuada de los procesos críticos de riesgo.	Política de autorización de gastos existente pero no formalizada.
3	Establecido	Los controles internos cubren los procesos financieros y operativos críticos, con separación de funciones y canal de ética disponible.	Matriz de segregación de funciones documentada y aplicada.
4	Consolidado	Hay política formal de integridad y anticorrupción, con controles internos amplios, canal de denuncias activo y tratamiento documentado.	Canal de ética activo con registro de denuncias y tratamiento documentado.
5	Referente	El programa de integridad es integral, con evaluación de riesgo de corrupción, auditorías internas periódicas e historial limpio verificable.	Programa de compliance estructurado con informe anual de auditorías internas.

G3 — Transparencia con Grupos de Interés Internos y Externos

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	No hay ninguna práctica formal de comunicación o rendición de cuentas a grupos de interés.	Ausencia de informes, comunicados o reuniones con grupos de interés.
1	Inicial	La comunicación con los grupos de interés es reactiva — ocurre solo cuando es solicitada o en situaciones de crisis.	Reuniones con clientes realizadas solo bajo demanda.
2	En Desarrollo	Hay comunicación periódica informal con algunos grupos de interés, sin estructura ni frecuencia definida.	Boletín interno sin estructura ni frecuencia regular.
3	Establecido	La organización identifica sus grupos de interés relevantes y mantiene comunicación periódica y estructurada con los principales.	Reunión trimestral de resultados con equipo y socios con acta registrada.
4	Consolidado	Existe mapa de grupos de interés formalizado, con estrategia de relacionamiento diferenciada por grupo y registro de interacciones.	Mapa de grupos de interés con plan de relacionamiento diferenciado por grupo.
5	Referente	La organización practica transparencia proactiva: publica información sobre desempeño, impactos y estrategia de forma accesible y verificable.	Informe anual de desempeño publicado y accesible a grupos de interés externos.

G4 — Gestión de Riesgos Organizacionales y Planes de Contingencia

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no identifica ni monitorea sus riesgos organizacionales.	Ausencia de cualquier mapeo de riesgos.
1	Inicial	Hay percepción informal de los riesgos del negocio, pero ningún mapeo ni plan de contingencia formales.	Lista informal de riesgos del negocio sin evaluación estructurada.
2	En Desarrollo	Los principales riesgos fueron identificados de forma básica, pero sin evaluación de probabilidad e impacto ni planes de contingencia.	Matriz de riesgos existente pero no revisada en más de dos años.
3	Establecido	Existe mapa de riesgos formal con evaluación de probabilidad e impacto, responsables y acciones preventivas documentadas.	Matriz de riesgos actualizada anualmente con responsables y acciones.
4	Consolidado	La gestión de riesgos está integrada al ciclo de planificación de la organización, con revisión periódica y planes de continuidad del negocio.	Plan de continuidad del negocio probado y documentado.
5	Referente	La organización utiliza metodología avanzada de gestión de riesgos (como Bowtie), con escenarios de estrés, historial documentado y aprendizaje continuo.	Informe de riesgos con Bowtie, escenarios de estrés e historial de gestión.

G5 — Cumplimiento Legal, Fiscal y Regulatorio

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
0	Inexistente	La organización no monitorea sus obligaciones legales, fiscales o regulatorias de forma sistemática.	Pendencias fiscales o legales sin resolver.
1	Inicial	Hay cumplimiento básico con las obligaciones más visibles, pero sin monitoreo formal del conjunto de obligaciones.	Declaraciones fiscales al día sin control de las demás obligaciones.
2	En Desarrollo	Las principales obligaciones legales y fiscales son conocidas y atendidas, pero sin proceso formal de monitoreo.	Lista de obligaciones regulatorias sin monitoreo de plazos.

Niv.	Denominación	Descripción de la madurez	Ejemplo de evidencia
3	Establecido	Las obligaciones legales, fiscales y regulatorias están mapeadas, monitoreadas y cumplidas de forma documentada.	Calendario de obligaciones legales y fiscales con responsables e historial de cumplimiento.
4	Consolidado	Existe proceso formal de seguimiento de cambios legales y regulatorios, con actualización proactiva y registro de acciones adoptadas.	Asesoría jurídica con informe trimestral de cumplimiento.
5	Referente	La organización tiene programa de compliance legal y fiscal integral, con auditorías periódicas, historial limpio y participación en entidades sectoriales.	Auditoría legal y fiscal anual con historial limpio y participación en entidades sectoriales.

© 2026 Latin American Quality Institute (LAQI) | laqi.org | q-esg.org | Versión 1.0 — 2026





Anexo II

Anexo Técnico II

Criterios Sectoriales — 22 Sectores

Anexo Técnico II — Criterios Sectoriales

22 Sectores Elegibles | Versión 1.0 | 2026

Acerca de este Anexo

Este Anexo presenta los criterios sectoriales de la LAQI Q-ESG CERTIFICATION para cada uno de los 22 sectores elegibles. Para cada sector se indican: presencia regional, desafíos ESG específicos y criterios de énfasis por dimensión (Q, E, S y G). Los criterios sectoriales complementan los 20 indicadores universales — no los reemplazan.

Sector 01 — Industria y Manufactura

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Brasil, México, Colombia, Argentina, Chile, Perú.	Gestión de residuos industriales, seguridad laboral en ambiente fabril, eficiencia energética, cumplimiento de legislación ambiental y laboral.

Q — Calidad 1. Flujo de producción documentado con puntos de control de calidad definidos. 2. Trazabilidad del producto a lo largo de las etapas de fabricación. 3. Gestión de no conformidades de producción con análisis de causa y retrabajo controlado. 4. Mantenimiento preventivo de equipos con registro histórico. 5. Indicadores de productividad, rechazo y retrabajo monitoreados periódicamente.	E — Ambiental 1. Mapeo de residuos sólidos, líquidos y gaseosos generados por el proceso productivo. 2. Disposición adecuada y documentada de residuos industriales, incluidos los peligrosos. 3. Control y meta de reducción del consumo de energía y agua en el proceso productivo. 4. Cumplimiento de licencias y autorizaciones ambientales aplicables a la operación industrial. 5. Programa de reducción de emisiones atmosféricas o compensación ambiental.
S — Social 1. Programa de salud y seguridad laboral con EPP, señalización, capacitaciones y registro de accidentes. 2. Control de exposición a agentes físicos, químicos y biológicos en el ambiente laboral. 3. Política de prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado en la cadena productiva. 4. Plan de emergencia y brigada de incendios capacitada y documentada. 5. Programa de cualificación técnica continua para colaboradores operativos.	G — Gobernanza 1. Controles de inventario y producción con trazabilidad y responsables definidos. 2. Gestión de contratos con proveedores de insumos con cláusulas de calidad y cumplimiento. 3. Monitoreo de conformidad con normas técnicas aplicables al producto fabricado. 4. Seguro de responsabilidad civil y cobertura de riesgos operativos. 5. Proceso de gestión de retiros o sustitución de productos defectuosos.

Sector 02 — Comercio y Retail

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Gestión de inventario y pérdidas, relación con proveedores, cumplimiento fiscal, experiencia del cliente, residuos de embalajes.

Q — Calidad

1. Proceso de recepción, verificación y almacenamiento de mercancías con control de calidad.
2. Política de cambios, devoluciones y atención a reclamaciones de clientes formalizada.
3. Control de vencimiento, conservación y trazabilidad de productos (especialmente alimentos y cosméticos).
4. Indicadores de quiebre de inventario, rotación de mercancías y nivel de servicio al cliente.
5. Capacitación del equipo de atención con foco en experiencia del cliente.

S — Social

1. Condiciones de trabajo adecuadas, incluyendo confort térmico, ergonomía y pausas reglamentarias.
2. Política de no discriminación en la atención a clientes de cualquier perfil.
3. Programa de prevención del acoso moral y sexual en el ambiente laboral.
4. Política salarial justa con pago puntual y respeto al piso de la categoría.
5. Relaciónamiento con proveedores y productores locales como prioritarios en la cadena de abastecimiento.

E — Ambiental

1. Política de gestión de embalajes y residuos de cartón, plástico y otros materiales de descarte.
2. Control del consumo de energía en iluminación, climatización y equipos de refrigeración.
3. Política de logística inversa para productos con obligación legal (electrónicos, pilas, embalajes).
4. Preferencia declarada por proveedores con prácticas ambientales responsables.
5. Reducción del uso de bolsas plásticas y embalajes descartables innecesarios.

G — Gobernanza

1. Control fiscal riguroso con emisión de comprobante en todas las transacciones.
2. Gestión de precios con política de márgenes y ajustes documentada.
3. Controles de caja con conciliación bancaria periódica y segregación de funciones.
4. Contrato formal con proveedores principales con SLA y cláusulas de calidad.
5. Seguro de inventario y responsabilidad civil del establecimiento.

Sector 03 — Servicios Profesionales y Consultoría

📍 Presencia predominante

Brasil, México, Colombia, Argentina, Chile, Perú, Uruguay.

⚠ Principales desafíos ESG

Gestión del conocimiento, confidencialidad de datos, conflicto de intereses, dependencia de personas clave, cumplimiento regulatorio profesional.

Q — Calidad

1. Metodología de entrega de servicios documentada, con alcance, plazos y criterios de calidad por tipo de proyecto.
2. Proceso de gestión de contratos con clientes con revisión de alcance, entregables y aceptación formal.
3. Sistema de evaluación de satisfacción de clientes tras la entrega de cada proyecto o servicio.
4. Gestión del conocimiento con documentación de casos, lecciones aprendidas y procedimientos internos.
5. Indicadores de retrabajo, plazo de entrega y satisfacción del cliente monitoreados periódicamente.

S — Social

1. Política de confidencialidad y protección de datos de clientes (LGPD, GDPR o equivalente local).
2. Política de prevención de conflictos de interés y código de ética profesional formalizado.
3. Programa de desarrollo continuo de los profesionales con horas de capacitación anuales.
4. Política de bienestar y salud mental, con atención a la sobrecarga y las horas extra excesivas.
5. Diversidad en la composición del equipo técnico y en el liderazgo del despacho.

E — Ambiental

1. Política de oficina sostenible: reducción de impresiones, uso de papel reciclado, gestión de residuos electrónicos.
2. Política de trabajo remoto o híbrido como práctica de reducción de desplazamientos y emisiones.
3. Control del consumo de energía en el ambiente laboral con metas de reducción.
4. Preferencia por proveedores de tecnología e insumos con políticas ambientales declaradas.
5. Compensación de emisiones de viajes de trabajo cuando corresponda.

G — Gobernanza

1. Contratos de prestación de servicios con cláusulas claras de alcance, precio, confidencialidad y rescisión.
2. Seguro de responsabilidad civil profesional (E&O) contratado y vigente.
3. Gestión de conflictos de interés con registro y política de rechazo o apartamiento.
4. Cumplimiento con los colegios profesionales y regulaciones de la categoría (abogados, contadores, ingenieros, etc.).
5. Proceso formal de incorporación y salida de clientes con documentación completa.

Sector 04 — Salud y Bienestar

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Gestión de residuos de servicios de salud, confidencialidad de datos del paciente, bioseguridad, cumplimiento sanitario, cualificación continua obligatoria.

Q — Calidad 1. Protocolos clínicos o técnicos documentados para los principales procedimientos realizados. 2. Proceso formal de registro, seguimiento y respuesta a eventos adversos y reclamaciones de pacientes. 3. Sistema de expediente o registro del cliente con historial actualizado y acceso controlado. 4. Esterilización, higienización y control de infecciones documentados conforme a normas sanitarias. 5. Indicadores de satisfacción del paciente o cliente y tiempo de atención monitoreados.	E — Ambiental 1. Gestión de residuos de servicios de salud (RSS) conforme al PGRSS o equivalente local: segregación, acondicionamiento, transporte y disposición. 2. Control de descarte de medicamentos vencidos, productos químicos y materiales contaminados. 3. Control del consumo de agua en procedimientos de higienización y esterilización. 4. Política de reducción de residuos no contaminantes (cartón, plástico, papel). 5. Cumplimiento de la legislación ambiental sanitaria aplicable al tipo de establecimiento.
S — Social 1. Programa de bioseguridad con uso de EPP, vacunación del equipo y protocolos de contención. 2. Política de confidencialidad y protección de datos del paciente conforme a la legislación de salud y privacidad. 3. Accesibilidad física y comunicacional para personas con discapacidad o movilidad reducida. 4. Política de no discriminación en la atención, garantizando acceso igualitario. 5. Bienestar del equipo de salud: control de jornada, salud mental y prevención del burnout.	G — Gobernanza 1. Cumplimiento con permiso sanitario, registro en el colegio profesional y licencias aplicables. 2. Gestión de contratos con aseguradoras de salud o convenios con cláusulas claras de remuneración y plazo. 3. Proceso de acreditación y evaluación de proveedores de insumos y medicamentos. 4. Seguro de responsabilidad civil profesional contratado y vigente. 5. Auditoría interna periódica de expedientes, procedimientos y cumplimiento sanitario.

Sector 05 — Educación y Capacitación

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Calidad pedagógica, protección de datos de menores, inclusión educativa, cumplimiento con sistemas nacionales de enseñanza, accesibilidad.

Q — Calidad 1. Proyecto pedagógico o currículo documentado con objetivos de aprendizaje por curso o nivel. 2. Sistema de evaluación del aprendizaje con criterios claros y retroalimentación a los alumnos. 3. Proceso de evaluación de la satisfacción de alumnos y responsables con periodicidad definida. 4. Seguimiento del desempeño de los alumnos con identificación temprana de dificultades. 5. Indicadores de retención, conclusión y satisfacción monitoreados y utilizados para mejora.	E — Ambiental 1. Política de reducción del uso de papel con adopción de recursos digitales pedagógicos. 2. Gestión de residuos del ambiente escolar con recolección selectiva y educación ambiental integrada. 3. Control del consumo de energía con metas de reducción y sensibilización de la comunidad escolar. 4. Educación ambiental integrada al currículo o programa de actividades extracurriculares. 5. Política de movilidad sostenible para colaboradores y estímulo a los alumnos.
S — Social	G — Gobernanza

1. Política de protección integral de niños, niñas y adolescentes, con protocolos de prevención y denuncia.
2. Política de inclusión de alumnos con discapacidad o necesidades educativas especiales.
3. Política de no discriminación y anti-bullying con canales de denuncia y tratamiento.
4. Formación continua de los educadores con carga horaria anual definida.
5. Involucramiento con familias y comunidad local como parte del proyecto educativo.

1. Cumplimiento con la legislación educativa del país y registro ante los organismos competentes.
2. Gestión financiera transparente con política de becas, mensualidades y morosidad documentada.
3. Protección de datos de alumnos y responsables conforme a la legislación de privacidad aplicable.
4. Contratos de matrícula con cláusulas claras de derechos, deberes y política de reembolso.
5. Proceso de evaluación institucional periódica con participación de la comunidad escolar.

Sector 06 — Tecnología e Innovación

Presencia predominante

Brasil, México, Colombia, Argentina, Chile, Uruguay, Perú, Costa Rica.

Principales desafíos ESG

Seguridad de la información, protección de datos, propiedad intelectual, gestión de talento escaso, obsolescencia tecnológica rápida.

Q — Calidad

1. Metodología de desarrollo de producto o servicio documentada (Agile, Scrum, Kanban o equivalente).
2. Proceso de control de calidad de software con pruebas, revisión de código y criterios de aceptación.
3. Gestión de versiones y documentación técnica de sistemas y productos digitales.
4. SLA definido para servicios prestados a clientes con monitoreo de disponibilidad y desempeño.
5. Proceso de gestión de errores, incidentes y cambios con registro y trazabilidad.

E — Ambiental

1. Política de reducción del impacto ambiental de la infraestructura tecnológica (eficiencia energética de servidores, nube sostenible).
2. Gestión y descarte adecuado de equipos electrónicos obsoletos (e-waste).
3. Política de trabajo remoto como práctica de reducción de desplazamientos y huella de carbono.
4. Preferencia por proveedores de nube e infraestructura con compromisos de energía renovable.
5. Reducción del consumo de papel en el ambiente laboral con procesos 100% digitales.

S — Social

1. Política robusta de protección de datos de usuarios conforme a LGPD, GDPR o equivalente local.
2. Programa de bienestar y salud mental para equipos de tecnología, con atención al burnout.
3. Política de diversidad e inclusión en la contratación técnica, con metas para grupos subrepresentados.
4. Política de ética en el desarrollo de IA y algoritmos, incluyendo evaluación de sesgos.
5. Programa de desarrollo técnico continuo con rutas de aprendizaje y certificaciones.

G — Gobernanza

1. Política de seguridad de la información con controles de acceso, respaldo y respuesta a incidentes.
2. Gestión de propiedad intelectual con registros, contratos y políticas de código abierto claras.
3. Contratos de servicio con cláusulas de SLA, confidencialidad, datos y rescisión.
4. Política de uso ético de datos de clientes y usuarios con consentimiento documentado.
5. Proceso de due diligence de seguridad en socios y proveedores de tecnología.

Sector 07 — Logística y Transporte de Cargas

Presencia predominante

Brasil, México, Colombia, Chile, Argentina, Perú.

Principales desafíos ESG

Emisiones de la flota, seguridad en las carreteras, cumplimiento de la legislación de transporte, gestión de cargas peligrosas, seguridad patrimonial.

Q — Calidad

E — Ambiental

1. Trazabilidad de cargas con registro de recolección, tránsito y entrega documentados.
2. Proceso de gestión de incidencias: averías, extravíos y retrasos con atención formal al cliente.
3. Mantenimiento preventivo de la flota con registro histórico por vehículo.
4. Indicadores de puntualidad de entrega, averías y productividad de la flota monitoreados.
5. Proceso de ruteo con criterios de eficiencia y rastreo en tiempo real.

S — Social

1. Programa de salud y seguridad para conductores: exámenes periódicos, control de jornada y fatiga.
2. Política de cero tolerancia al uso de alcohol y drogas por conductores con protocolos de verificación.
3. Capacitación en conducción defensiva y seguridad en el transporte con certificación documentada.
4. Política de prohibición del transporte de carga por trabajadores en condición de vulnerabilidad.
5. Plan de emergencia para accidentes de transporte con cargas peligrosas.

1. Control del consumo de combustible por vehículo con meta de reducción de emisiones.
2. Programa de renovación o adaptación de la flota a tecnologías menos contaminantes.
3. Gestión de residuos de mantenimiento de flota: aceites, neumáticos, baterías con disposición adecuada.
4. Política de logística inversa para embalajes y productos devueltos.
5. Mapeo de la huella de carbono de las operaciones de transporte con meta de reducción.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de la legislación de transporte de cargas del país, incluyendo licencias y seguros obligatorios.
2. Gestión de contratos con clientes y transportistas tercerizados con cláusulas de responsabilidad.
3. Seguro de carga contratado y adecuado al tipo de mercancía transportada.
4. Política de seguridad patrimonial contra robo de cargas con protocolos documentados.
5. Proceso de habilitación de conductores y transportistas tercerizados.

Sector 08 — Construcción e Infraestructura

📍 Presencia predominante

Brasil, México, Colombia, Perú, Chile, Argentina, repúblicas centroamericanas.

⚠ Principales desafíos ESG

Seguridad en obras, gestión de residuos de la construcción, informalidad laboral, cumplimiento de normas técnicas de construcción.

Q — Calidad

1. Proyectos técnicos documentados con especificaciones, memorias descriptivas y cronogramas.
2. Proceso de control de calidad de materiales recibidos y de servicios ejecutados.
3. Gestión de no conformidades en la ejecución con registro y tratamiento formal.
4. Indicadores de plazo, presupuesto y calidad de las obras con revisión periódica.
5. Proceso de entrega de obra con inspección, lista de pendientes y aceptación formal del cliente.

S — Social

1. Programa de salud y seguridad en obras (PCMAT o equivalente local) con capacitaciones obligatorias.
2. Uso obligatorio de EPP con registro de entrega y capacitación de colaboradores.
3. Política de prohibición del trabajo informal, trabajo infantil y trabajo análogo a la esclavitud en la cadena de subcontratistas.
4. Plan de emergencia y primeros auxilios en la obra.
5. Programa de cualificación y recualificación de mano de obra operativa.

E — Ambiental

1. Plan de gestión de residuos de la construcción (RCD) con disposición documentada.
2. Control del uso de agua y energía en la obra con metas de reducción.
3. Política de uso de materiales sostenibles, reciclados o de bajo impacto ambiental.
4. Control de emisiones de polvo, ruido y vibración con medidas mitigadoras documentadas.
5. Cumplimiento de licencias ambientales y de construcción aplicables a cada obra.

G — Gobernanza

1. Contratos de obra con alcance, plazo, precio, forma de medición y gestión de adendas documentados.
2. Gestión de subcontratistas con verificación de regularidad fiscal, laboral y previsional.
3. Seguro de obra, responsabilidad civil y garantía de conclusión contratados.
4. Cumplimiento de normas técnicas de construcción aplicables (ABNT, NMX, IRAM o equivalente).
5. Proceso de gestión presupuestaria con control de desvíos y aprobaciones formales.

Sector 09 — Agronegocios y Agroindustria

 Presencia predominante	 Principales desafíos ESG
Brasil, Argentina, Colombia, Perú, Chile, Ecuador, Paraguay, países caribeños, América Central.	Uso de agroquímicos, gestión del agua, impacto sobre la biodiversidad, trabajo estacional, trazabilidad de la producción, certificación de origen.

Q — Calidad - Proceso productivo documentado con cuaderno de campo o registro de actividades agrícolas o pecuarias. - Control de calidad del producto final con criterios de clasificación, embalaje y almacenamiento. - Trazabilidad de la producción: origen, insumos utilizados, fechas de siembra, cosecha o sacrificio. - Gestión de plagas y enfermedades con registros de monitoreo e intervenciones realizadas. - Indicadores de productividad y calidad del producto monitoreados por temporada o ciclo productivo.	E — Ambiental - Gestión del uso de agroquímicos y fertilizantes con registro de aplicación, dosis y período de carencia. - Política de protección de recursos hídricos: concesión de uso del agua, protección de nacientes y franjas ribereñas. - Control de erosión y compactación del suelo con prácticas de conservación documentadas. - Gestión de residuos agropecuarios: envases de agroquímicos, efluentes animales, residuos de beneficio. - Programa de preservación o recuperación de áreas de vegetación nativa y reserva legal.
S — Social - Regularización del trabajo rural con contrato formal y cumplimiento de la legislación laboral agrícola. - Programa de salud y seguridad para trabajadores rurales, incluida la protección contra agroquímicos y accidentes con maquinaria. - Política de prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado en la propiedad y en la cadena de proveedores. - Vivienda y condiciones sanitarias adecuadas para trabajadores residentes en la propiedad. - Involucramiento con comunidades rurales e indígenas cercanas, respetando sus derechos territoriales.	G — Gobernanza - Regularización fundiaria de la propiedad con documentación actualizada. - Cumplimiento del Catastro Ambiental Rural (CAR) o equivalente nacional y demás obligaciones ambientales. - Gestión de contratos con compradores, cooperativas y tradings con cláusulas de precio y calidad. - Seguro agrícola o pecuario contratado para cobertura de riesgos climáticos y sanitarios. - Gestión financiera de la propiedad con separación de las cuentas personales y empresariales.

Sector 10 — Turismo y Hospitalidad

 Presencia predominante	 Principales desafíos ESG
Caribe (Jamaica, República Dominicana, Cuba, Bahamas, Barbados, Trinidad y Tobago), Costa Rica, Perú, Brasil, México, Colombia, Argentina.	Estacionalidad, impacto ambiental en áreas de conservación, turismo de masas, protección del patrimonio cultural, explotación infantil en el turismo.

Q — Calidad - Estándares de servicio documentados para cada punto de contacto con el huésped o turista. - Proceso de gestión de reclamaciones con registro y respuesta formal al cliente. - Control de higiene y mantenimiento de las instalaciones con checklist y registro periódico. - Indicadores de ocupación, satisfacción del huésped y reclamaciones monitoreados mensualmente. - Capacitación del equipo de atención con foco en hospitalidad y experiencia del cliente.	E — Ambiental - Programa de turismo sostenible con reducción del impacto ambiental en las áreas visitadas. - Gestión de residuos sólidos con recolección selectiva y disposición adecuada, especialmente en áreas insulares. - Control del consumo de agua y energía con metas de reducción y sensibilización de huéspedes. - Política de protección de ecosistemas locales: arrecifes de coral, zonas boscosas, fauna silvestre. - Preferencia por proveedores y producciones locales, reduciendo la huella de carbono de la cadena.
S — Social	G — Gobernanza

1. Política de tolerancia cero al turismo sexual y la explotación de niños, niñas y adolescentes.
2. Valorización de la cultura y el patrimonio inmaterial local en la experiencia ofrecida al turista.
3. Condiciones de trabajo dignas para colaboradores estacionales con regularización laboral.
4. Accesibilidad para turistas con discapacidad o movilidad reducida.
5. Involucramiento con comunidades locales: contratación local preferente y apoyo al artesanado y la gastronomía regional.

1. Cumplimiento de permisos de funcionamiento, licencias sanitarias y registros de turismo obligatorios.
2. Gestión de seguros de responsabilidad civil y accidentes con huéspedes y turistas.
3. Política de transparencia en precios con comunicación clara de tarifas y tasas al cliente.
4. Cumplimiento de la legislación de protección al consumidor y políticas de cancelación claras.
5. Proceso de gestión de emergencias y evacuación con plan documentado y equipo capacitado.

Sector 11 — Franquicias

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Brasil, México, Colombia, Argentina, Chile, Perú.	Estandarización de procesos en unidades distribuidas, cumplimiento de políticas ESG del franquiciante por la red, gestión de la relación franquiciante-franquiciado.

Q — Calidad

1. Conformidad con los estándares operativos de la red establecidos en el manual del franquiciante.
2. Proceso de auditoría o evaluación periódica de la calidad de la unidad franquiciada.
3. Gestión de reclamaciones de clientes con escalamiento al franquiciante cuando sea necesario.
4. Indicadores de desempeño operativo de la unidad alineados con los KPIs de la red.
5. Capacitación inicial y continua del equipo conforme al programa establecido por el franquiciante.

E — Ambiental

1. Aplicación de las políticas ambientales de la red en la unidad franquiciada.
2. Gestión de residuos específicos del segmento con disposición conforme a la política de la red y la legislación local.
3. Control del consumo de energía y agua en la unidad con metas alineadas a la red.
4. Uso de materiales y embalajes aprobados por la red, evaluando opciones de menor impacto ambiental.
5. Cumplimiento de licencias y autorizaciones ambientales específicas de la ubicación de la unidad.

S — Social

1. Condiciones de trabajo del equipo de la unidad franquiciada en conformidad con la legislación local.
2. Política de diversidad e inclusión en la contratación alineada con los valores de la red.
3. Programa de desarrollo y capacitación del equipo conforme a la ruta del franquiciante.
4. Involucramiento con la comunidad local mediante iniciativas propias o de la red.
5. Política de salud y seguridad laboral adaptada al segmento de actuación de la franquicia.

G — Gobernanza

1. Gestión del contrato de franquicia con pleno conocimiento de las obligaciones y derechos del franquiciado.
2. Cumplimiento de las obligaciones financieras de la red: regalías, fondo de marketing, tasas.
3. Gestión financiera independiente de la unidad con separación de las cuentas personales del franquiciado.
4. Cumplimiento de licencias y registros locales exigidos para la operación del negocio franquiciado.
5. Participación activa en los canales de comunicación y gobernanza de la red de franquiciados.

Sector 12 — Financiero y Seguros

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Brasil, México, Colombia, Chile, Perú, Costa Rica, Jamaica, Trinidad y Tobago.	Cumplimiento regulatorio financiero, prevención del lavado de dinero, protección de datos financieros, inclusión financiera de poblaciones vulnerables.

Q — Calidad

1. Procesos de atención y operaciones financieras documentados con controles de calidad y plazo.
2. Proceso formal de tratamiento de reclamaciones de clientes conforme a las normas del regulador financiero.
3. Indicadores de calidad del servicio: tiempo de respuesta, tasa de resolución y satisfacción del cliente.
4. Controles de calidad de datos de registro y financieros con verificación periódica.
5. Proceso de auditoría interna de procesos operativos con frecuencia definida.

E — Ambiental

1. Política de financiamiento responsable: evaluación del impacto ambiental de operaciones de crédito a empresas.
2. Reducción del uso de papel mediante procesos digitales y firmas electrónicas.
3. Política de no financiamiento de actividades de alto impacto ambiental negativo.
4. Gestión de residuos electrónicos e infraestructura tecnológica.
5. Política de eficiencia energética en las instalaciones físicas y centros de datos.

S — Social

1. Política de inclusión financiera con productos y servicios accesibles a poblaciones de bajos ingresos.
2. Protección al consumidor financiero con transparencia en tarifas, tasas e intereses y condiciones contractuales.
3. Política de prevención del sobreendeudamiento de clientes personas físicas.
4. Diversidad en el liderazgo y los equipos, especialmente en puestos técnicos y de decisión.
5. Programa de educación financiera para clientes y la comunidad.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de la regulación financiera aplicable: banco central, comisión de valores, superintendencia de seguros.
2. Programa robusto de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (PLD/FT).
3. Política de seguridad de la información financiera con controles de acceso, cifrado y monitoreo.
4. Gestión de conflictos de interés con políticas formales de separación de funciones.
5. Proceso de gestión de riesgos financieros, operativos y de cumplimiento con comité o responsable designado.

Sector 13 — Medios, Comunicación y Creatividad

📍 Presencia predominante

Brasil, Argentina, México, Colombia, Chile, Perú, Caribe anglófono.

⚠ Principales desafíos ESG

Ética en la comunicación, diversidad de representación, derechos de autor, salud mental de profesionales creativos, precarización del trabajo freelance.

Q — Calidad

1. Proceso creativo documentado con briefing, aprobaciones por etapa y criterios de entrega.
2. Gestión de proyectos con plazos, responsables y control de versiones de materiales creados.
3. Proceso de revisión y aprobación de contenidos con registro de retroalimentación y modificaciones.
4. Indicadores de satisfacción del cliente y retrabajo monitoreados por proyecto.
5. Gestión del portafolio y los activos creativos de la empresa con control de derechos.

E — Ambiental

1. Política de producción sostenible: reducción de residuos en sets, eventos y producciones físicas.
2. Preferencia por proveedores de impresión y producción gráfica con certificación ambiental.
3. Política de trabajo remoto y reuniones virtuales como reducción de desplazamientos.
4. Reducción del uso de materiales descartables en producciones y eventos.
5. Compensación de las emisiones de producciones de mayor impacto ambiental.

S — Social

1. Política de representatividad y diversidad en las producciones: género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidad.
2. Política editorial o creativa ética con prohibición de desinformación, discurso de odio y contenido manipulador.
3. Condiciones de trabajo justas para freelancers y prestadores: pago puntual, contrato y respeto a los derechos de autor.
4. Programa de salud mental para equipos creativos con atención al burnout y la presión por plazos.
5. Política de protección de datos de audiencias y usuarios de plataformas digitales propias.

G — Gobernanza

1. Gestión de derechos de autor y propiedad intelectual de todos los activos creativos producidos.
2. Contratos con clientes y proveedores con cláusulas claras de alcance, uso y cesión de derechos.
3. Política de transparencia en publicidad: identificación clara del contenido patrocinado.
4. Cumplimiento con los organismos reguladores de publicidad y comunicación (CONAR, CONARP, etc.).
5. Gestión del riesgo reputacional con política de crisis de imagen documentada.

Sector 14 — Energía y Medio Ambiente

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Brasil, Chile, Colombia, México, Costa Rica, Caribe (energía solar y eólica offshore).	Cumplimiento regulatorio energético y ambiental, gestión de residuos peligrosos, seguridad eléctrica, credibilidad y transparencia de las declaraciones ambientales.

Q — Calidad

1. Procesos técnicos documentados para la prestación de servicios energéticos o ambientales.
2. Control de calidad de equipos y sistemas instalados con pruebas y puesta en marcha.
3. Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo con registro histórico por instalación o contrato.
4. Indicadores de desempeño técnico de los proyectos (generación de energía, reducción de emisiones, tratamiento de residuos).
5. Proceso de garantía y asistencia técnica posventa con SLA definido.

E — Ambiental

1. Evaluación del ciclo de vida de los productos y servicios ofrecidos con mapeo de impactos ambientales.
2. Política de disposición adecuada de residuos generados en las propias operaciones (paneles solares, baterías, equipos).
3. Transparencia y trazabilidad de las declaraciones ambientales hechas a clientes y al mercado.
4. Cumplimiento de licencias y autorizaciones ambientales y energéticas aplicables a cada proyecto.
5. Contribución mensurable a la reducción de emisiones o recuperación ambiental en los proyectos desarrollados.

S — Social

1. Programa de salud y seguridad para trabajos de riesgo: electricidad, altura, productos químicos.
2. Política de acceso a energía limpia para comunidades de bajos ingresos como parte de la misión empresarial.
3. Involucramiento con comunidades impactadas por proyectos de energía o saneamiento.
4. Diversidad en el equipo técnico con inclusión de mujeres y grupos subrepresentados en STEM.
5. Transparencia con clientes sobre los resultados reales de los proyectos versus las expectativas vendidas.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de la regulación del sector energético o ambiental aplicable (ANEEL, CNH, etc. o equivalentes nacionales).
2. Gestión de contratos de largo plazo con cláusulas de desempeño, garantía y mantenimiento.
3. Política de prevención del greenwashing con criterios claros para la comunicación de beneficios ambientales.
4. Seguro de responsabilidad civil y garantía de desempeño contratados.
5. Proceso de evaluación y monitoreo de los impactos reales de los proyectos entregados.

Sector 15 — Tercer Sector y Organizaciones Sociales

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Transparencia en la gestión de recursos, sostenibilidad financiera, gobernanza de asociados, medición del impacto social, cumplimiento en la captación de recursos.

Q — Calidad

1. Procesos operativos de los programas y proyectos documentados con objetivos, actividades y resultados esperados.
2. Sistema de monitoreo y evaluación de los proyectos con indicadores de proceso e impacto.
3. Proceso de rendición de cuentas a donantes, socios y beneficiarios con periodicidad definida.
4. Gestión de la calidad de la atención a los beneficiarios con mecanismo de escucha y retroalimentación.
5. Indicadores de alcance, eficiencia y efectividad de los programas sociales monitoreados.

E — Ambiental

1. Política ambiental interna en las operaciones de la organización: reducción de papel, energía, residuos.
2. Integración de la dimensión ambiental en los programas y proyectos sociales desarrollados.
3. Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las instalaciones y actividades de la organización.
4. Preferencia por proveedores y socios con prácticas ambientales responsables.
5. Evaluación del impacto ambiental de las acciones y eventos promovidos por la organización.

S — Social

1. Política de protección de los beneficiarios, especialmente niños, adolescentes y poblaciones vulnerables.
2. Condiciones de trabajo dignas para colaboradores remunerados, con regularización laboral.
3. Política de no discriminación en el acceso a los programas y servicios de la organización.
4. Participación de los beneficiarios en el diseño y evaluación de los programas.
5. Programa de voluntariado estructurado con selección, capacitación y seguimiento.

G — Gobernanza

1. Estatuto social actualizado con estructura de gobernanza clara: directiva, consejo fiscal, asamblea.
2. Gestión financiera transparente con separación de cuentas por proyecto y rendición de cuentas auditada.
3. Cumplimiento de las obligaciones legales de organizaciones sin fines de lucro del país de operación.
4. Política de conflicto de intereses para miembros de la directiva y el consejo.
5. Publicación anual de informe de actividades y estados financieros accesibles al público.

Sector 16 — Alimentación y Bebidas

📍 Presencia predominante

Toda América Latina y el Caribe.

⚠ Principales desafíos ESG

Inocuidad alimentaria, gestión de desperdicios de alimentos, cumplimiento sanitario, cadena de frío, estacionalidad de insumos.

Q — Calidad

1. Buenas Prácticas de Fabricación o Manipulación de Alimentos documentadas y aplicadas.
2. Control de temperatura, vencimiento y almacenamiento de materias primas y productos terminados.
3. Proceso de trazabilidad de insumos con registro de proveedores y lotes.
4. Control de satisfacción del cliente con registro de reclamaciones y acciones correctivas.
5. Indicadores de desperdicio de alimentos, devoluciones y reclamaciones monitoreados.

E — Ambiental

1. Programa de gestión y reducción del desperdicio de alimentos con metas y destino del excedente.
2. Gestión de efluentes de cocina: grasa, aceite, agua servida con cumplimiento legal.
3. Política de uso de embalajes sostenibles o reducidos en el servicio.
4. Gestión de residuos orgánicos con compostaje o disposición adecuada.
5. Preferencia por ingredientes locales y de temporada reduciendo la huella de carbono de la cadena.

S — Social

1. Condiciones de trabajo en cocina: ergonomía, calor, jornada, EPP para manipulación de alimentos.
2. Exámenes de salud periódicos de los manipuladores de alimentos conforme a la legislación sanitaria.
3. Política de accesibilidad en la atención a clientes con restricciones alimentarias o alergias.
4. Involucramiento con productores locales y agricultores familiares en la cadena de abastecimiento.
5. Política de no discriminación en la atención a clientes de cualquier perfil.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento con permiso sanitario, licencia de funcionamiento y registros obligatorios.
2. Gestión de proveedores de alimentos con verificación de regularidad y calidad.
3. Control financiero con separación de costos de insumos, mano de obra y gastos fijos.
4. Cumplimiento con etiquetado de alimentos cuando corresponda (producción propia envasada).
5. Seguro de responsabilidad civil del establecimiento contratado y vigente.

Sector 17 — Moda, Textil e Indumentaria

📍 Presencia predominante

Brasil, Perú, Colombia, México, Bolivia, Haití, Guatemala.

⚠ Principales desafíos ESG

Condiciones laborales en la cadena de confección, impacto ambiental del procesamiento textil, fast fashion versus producción responsable, trazabilidad de la cadena.

Q — Calidad

1. Fichas técnicas documentadas por producto con especificaciones de materiales, medidas y acabado.
2. Control de calidad en la producción con inspección de entrada, proceso y salida.
3. Gestión de devoluciones y cambios con registro y análisis de las causas de no conformidad.
4. Indicadores de calidad: tasa de defectos, devoluciones y reclamaciones monitoreados por colección.
5. Proceso de aprobación de muestras y piloto antes de la producción en escala.

E — Ambiental

1. Gestión de efluentes del proceso de teñido y acabado conforme a la legislación ambiental.
2. Política de reducción y reciclaje de recortes textiles y residuos de producción.
3. Preferencia por fibras sostenibles, orgánicas o recicladas en la composición de los productos.
4. Control del uso de sustancias químicas y colorantes con fichas de seguridad (FISPQ) y disposición adecuada.
5. Política de extensión de la vida útil del producto: durabilidad, reparabilidad y logística inversa.

S — Social

1. Política de prohibición del trabajo análogo a la esclavitud y el trabajo infantil en la propia operación y en la cadena.
2. Condiciones de trabajo en costura: ergonomía, iluminación, ventilación y remuneración justa.
3. Trazabilidad social de la cadena: conocimiento de las condiciones laborales de los proveedores directos.
4. Valorización del artesanado y la producción de comunidades tradicionales e indígenas.
5. Programa de inclusión de costureras y artesanos de comunidades vulnerables en la cadena productiva.

G — Gobernanza

1. Gestión de contratos con talleres y proveedores con cláusulas de cumplimiento laboral y calidad.
2. Cumplimiento de la legislación de etiquetado textil y composición de materiales.
3. Gestión de propiedad intelectual: protección de estampados, modelos y marcas.
4. Política de transparencia en la cadena productiva con publicación de proveedores principales.
5. Seguro de inventario y responsabilidad civil del establecimiento.

Sector 18 — Minería y Recursos Naturales

📍 Presencia predominante

Perú, Chile, Bolivia, Brasil, Colombia, Jamaica, República Dominicana, Trinidad y Tobago.

⚠ Principales desafíos ESG

Impacto ambiental de la extracción, seguridad en minas y canteras, relacionamiento con comunidades, cumplimiento de licencias y concesiones, minería ilegal.

Q — Calidad

1. Procesos de extracción y beneficio documentados con controles de calidad del mineral producido.
2. Control de producción con registro de volúmenes extraídos, calidad y destino.
3. Mantenimiento preventivo de equipos de minería con registro e historial.
4. Indicadores de productividad, calidad y seguridad monitoreados periódicamente.
5. Proceso de gestión de no conformidades con impacto en la calidad del producto o la seguridad.

E — Ambiental

1. Plan de recuperación de áreas degradadas por la minería (PRAD o equivalente) con ejecución documentada.
2. Gestión de relaves y tailings: almacenamiento seguro, monitoreo de represas y plan de emergencia.
3. Control de efluentes mineros con tratamiento adecuado antes de su descarga.
4. Cumplimiento de todas las licencias ambientales y autorizaciones de explotación vigentes.
5. Programa de monitoreo de la calidad del agua, el suelo y el aire en las áreas de influencia de la operación.

S — Social

1. Programa robusto de salud y seguridad en minas: ventilación, señalización, capacitaciones y simulacros.
2. Consulta y consentimiento libre, previo e informado de comunidades indígenas y tradicionales impactadas.
3. Programa de desarrollo de las comunidades del entorno con inversión social documentada.
4. Política de prohibición de la minería ilegal y el uso de mercurio o sustancias prohibidas.
5. Plan de cierre de la mina con prevención de los impactos sociales sobre trabajadores y comunidades.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de concesiones de explotación, licencias ambientales y autorizaciones mineras vigentes.
2. Política de transparencia en el pago de regalías, canon minero y tributos aplicables a la minería.
3. Gestión de contratos con compradores de mineral con cláusulas de calidad y trazabilidad.
4. Seguro de responsabilidad civil y de accidentes ambientales contratados.
5. Proceso de gestión de riesgos de seguridad operacional con plan de emergencia probado.

Sector 19 — Pesca y Acuicultura

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Caribe (Jamaica, Barbados, Guyana, Surinam), Chile, Perú, Brasil (nordeste y sur), Ecuador, Colombia.	Sobrepesca y gestión de stocks pesqueros, cumplimiento de la legislación pesquera, estacionalidad, cadena de frío, impacto sobre ecosistemas marinos.

Q — Calidad - Control de calidad del pescado: temperatura, frescura, manipulación y embalaje conforme a normas sanitarias. - Trazabilidad del pescado desde la captura o producción hasta el punto de venta. - Registro de volúmenes capturados o producidos por especie y período. - Mantenimiento de embarcaciones y equipos de pesca o acuicultura con registro histórico. - Indicadores de calidad del producto y satisfacción de los compradores monitoreados.	E — Ambiental - Cumplimiento de cuotas de captura y vedas establecidas por la autoridad pesquera competente. - Política de prohibición de prácticas destructivas: arrastre ilegal, uso de redes prohibidas, captura de especies amenazadas. - Gestión de residuos de la actividad pesquera: redes, líneas, embalajes y desechos orgánicos. - Monitoreo de la salud del ecosistema acuático en las áreas de pesca o acuicultura. - Reducción del uso de antibióticos y químicos en la acuicultura con registro de aplicaciones.
S — Social - Regularización laboral de los pescadores embarcados o trabajadores de acuicultura. - Seguridad de las embarcaciones: equipos de salvamento, comunicación y registro ante la autoridad marítima. - Protección de comunidades de pescadores artesanales: acceso a áreas de pesca y derechos territoriales. - Programa de salud y seguridad para trabajadores en ambiente marítimo y de acuicultura. - Involucramiento con comunidades costeras e indígenas dependientes de los recursos pesqueros.	G — Gobernanza - Cumplimiento de licencias de pesca, registro de embarcaciones y autorizaciones de acuicultura. - Gestión de contratos con compradores, frigoríficos y cooperativas con cláusulas de calidad y precio. - Seguro de embarcaciones y responsabilidad civil de la actividad pesquera. - Cumplimiento de la legislación sanitaria para la manipulación y comercialización del pescado. - Participación en asociaciones o cooperativas de pesca como mecanismo de gobernanza colectiva.

Sector 20 — Seguridad Privada y Facilities

📍 Presencia predominante	⚠ Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Condiciones laborales de vigilantes y equipos de limpieza, uso legal de armas, cumplimiento de la legislación de seguridad privada, tercerización responsable.

Q — Calidad - Procedimientos operativos documentados por tipo de servicio: vigilancia, limpieza, portería, mantenimiento. - Proceso de supervisión y control de calidad de los equipos en los puestos de servicio. - Gestión de incidencias con registro, comunicación al cliente y tratamiento formal. - Indicadores de calidad: incidencias, ausentismo, satisfacción del cliente monitoreados mensualmente. - Proceso de inspección periódica de los puestos de servicio con checklist y registro.	E — Ambiental - Política de uso de productos de limpieza biodegradables y de bajo impacto ambiental. - Gestión adecuada de residuos químicos de limpieza y mantenimiento. - Control del consumo de agua en los servicios de limpieza con metas de reducción. - Gestión de residuos electrónicos de equipos de seguridad obsoletos. - Política de movilidad de los equipos operativos con reducción de emisiones por desplazamiento.
S — Social	G — Gobernanza

1. Condiciones de trabajo dignas para vigilantes y equipos de limpieza: jornada legal, EPP, alimentación y transporte.
2. Programa de salud y seguridad con atención a riesgos ergonómicos, químicos y de violencia en el trabajo.
3. Política de no discriminación y contra el acoso para equipos operativos de tercerización.
4. Capacitación obligatoria en primeros auxilios y procedimientos de emergencia.
5. Política de uso de armas de fuego: control, capacitación, registro y responsabilidad (cuando corresponda).

1. Cumplimiento de la legislación de seguridad privada del país: registro, autorizaciones e inspección de los organismos competentes.
2. Gestión de contratos de prestación de servicios con cláusulas de SLA, responsabilidad y confidencialidad.
3. Política de selección y vetting de colaboradores: antecedentes penales, referencias y capacitación.
4. Seguro de responsabilidad civil obligatorio para la actividad de seguridad privada.
5. Cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales de alta rotación del sector.

Sector 21 — Deporte, Recreación y Entretenimiento

 Presencia predominante	 Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Seguridad de participantes y público, estacionalidad, gestión de grandes volúmenes de personas, cumplimiento de normas de espectáculos y eventos.

Q — Calidad

1. Estándares de servicio documentados para instalaciones, equipos y atención al cliente.
2. Control de mantenimiento de equipos deportivos y de recreación con inspección periódica documentada.
3. Proceso de gestión de reclamaciones e incidencias con clientes y participantes.
4. Indicadores de satisfacción, frecuencia y retención de clientes monitoreados periódicamente.
5. Proceso de evaluación de la calidad de los eventos o actividades realizadas con retroalimentación estructurada.

E — Ambiental

1. Gestión de residuos generados en eventos e instalaciones con recolección selectiva y disposición adecuada.
2. Control del consumo de agua en piscinas, vestuarios y áreas de recreación con metas de reducción.
3. Política de uso de energía con eficiencia en la iluminación de canchas, arenas y espacios de recreación.
4. Preferencia por proveedores de alimentos y bebidas con embalajes sostenibles en eventos.
5. Compensación ambiental de eventos de gran escala con cálculo y neutralización de emisiones.

S — Social

1. Política de accesibilidad para personas con discapacidad en instalaciones y eventos.
2. Programa de seguridad para participantes y público: primeros auxilios, evacuación y vigilancia.
3. Política de inclusión social con precios accesibles, cupos o programas para comunidades vulnerables.
4. Política de protección de niños, niñas y adolescentes en instalaciones y eventos.
5. Condiciones de trabajo dignas para profesionales de eventos: freelancers, técnicos y equipo de producción.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de permisos de funcionamiento, certificados de bomberos y licencias de eventos.
2. Seguro de responsabilidad civil para instalaciones deportivas y eventos.
3. Gestión de contratos con deportistas, artistas y proveedores con cláusulas de derechos y obligaciones.
4. Cumplimiento de la legislación de derechos de autor en eventos musicales y culturales.
5. Proceso de gestión de riesgos de seguridad pública en eventos con plan de emergencia.

Sector 22 — Transporte de Pasajeros y Movilidad

 Presencia predominante	 Principales desafíos ESG
Toda América Latina y el Caribe.	Seguridad de los pasajeros, emisiones de la flota, cumplimiento regulatorio del transporte, condiciones de los conductores, violencia en el transporte.

Q — Calidad

E — Ambiental

1. Estándares de servicio documentados: puntualidad, condiciones de los vehículos, conducta del conductor.
2. Proceso de evaluación de la satisfacción del pasajero con registro y tratamiento de reclamaciones.
3. Mantenimiento preventivo de la flota con historial por vehículo y criterios de retiro de circulación.
4. Indicadores de puntualidad, cancelaciones, reclamaciones y satisfacción monitoreados mensualmente.
5. Proceso de gestión de incidencias: accidentes, extravíos e incidentes con pasajeros.

1. Control del consumo de combustible por vehículo con meta de reducción de emisiones.
2. Programa de renovación o adaptación de la flota a vehículos eléctricos, híbridos o a gas.
3. Gestión de residuos de mantenimiento: aceites, neumáticos, baterías con disposición ambientalmente adecuada.
4. Política de rutas eficientes con optimización para reducción de kilometraje y emisiones.
5. Evaluación de la huella de carbono de la flota con meta de reducción progresiva.

S — Social

1. Programa de salud y seguridad para conductores: exámenes periódicos, control de jornada y prevención de fatiga.
2. Política de cero tolerancia al uso de alcohol, drogas y teléfono celular al volante.
3. Política de protección de pasajeros vulnerables: niños, adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres.
4. Capacitación en conducción defensiva, atención a emergencias médicas y conducción segura.
5. Política de prevención del acoso y la violencia contra pasajeros en el transporte.

G — Gobernanza

1. Cumplimiento de la legislación de transporte de pasajeros: ANTT, permisos municipales o equivalentes nacionales.
2. Seguro obligatorio de pasajeros (SOAT o equivalente) y responsabilidad civil contratados.
3. Gestión de contratos con clientes corporativos o escolares con cláusulas de SLA y seguridad.
4. Proceso de habilitación y vetting de conductores: licencia en categoría correcta, antecedentes y capacitación.
5. Cumplimiento fiscal y laboral con regularización de los conductores como empleados o conductores independientes.

