

Comunicación con los Stakeholders a través de Informes de Sustentabilidad

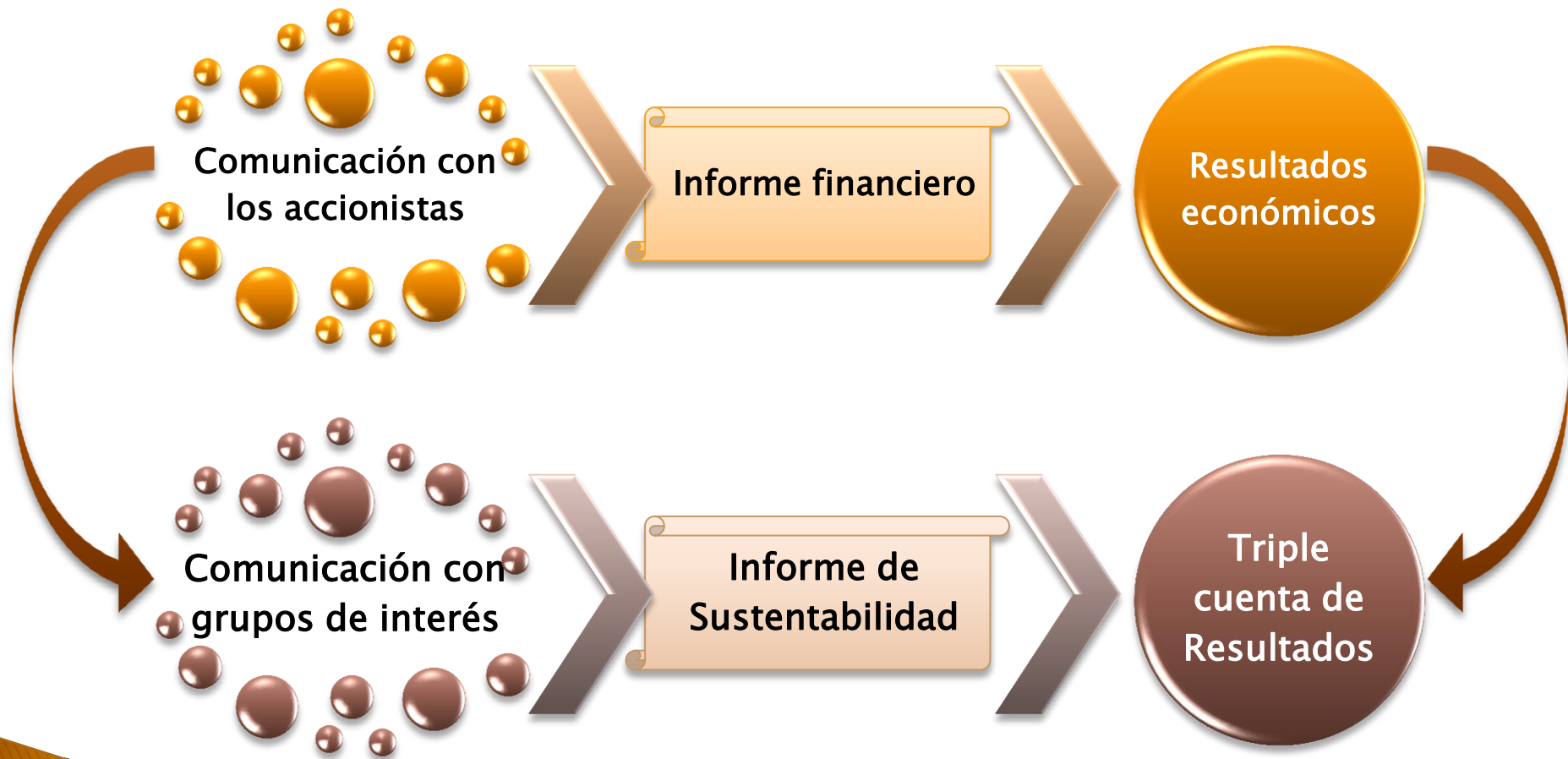
Jorge Reyes Iturbide
Director del Centro IDEARSE
Universidad Anáhuac – México



IDEARSE
CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

6 de junio de 2012

Introducción



Diálogo con Stakeholders

- ▶ El eje central de la RSE está en el diálogo con los grupos de interés: en ser capaces de detectar sus percepciones, sus expectativas, sus problemas por las externalidades de la empresa, y sus posibilidades de afectar la reputación del negocio.
- ▶ Dialogar es más que oír, que conversar o que intercambiar puntos de vista. Es escuchar en actitud empática y con disposición de actuar.
- ▶ Existen instrumentos de diálogo diferenciados de acuerdo a la magnitud del grupo, la profundidad requerida y otras variables circunstanciales.

Herramientas de diálogo

- ▶ Entrevistas individuales y colectivas
- ▶ Entrevistas estructuradas y semi-estructuradas
- ▶ Focus groups
- ▶ Llamados telefónicos
- ▶ Envío de e-mails
- ▶ Envío de cartas, invitaciones y otras piezas postales
- ▶ Encuestas y cuestionarios
- ▶ Paneles de stakeholders
- ▶ Informe de Sustentabilidad

¿Qué es un informe de sustentabilidad?

- ▶ El Informe de Sustentabilidad es el término dado al documento hace público, de manera voluntaria, el comportamiento económico, social y ambiental de la organización, de forma comparable consigo mismo o con terceros, y cuyos antecedentes son o pueden ser verificables por expertos externos o grupos interesados.

Global Reporting Initiative

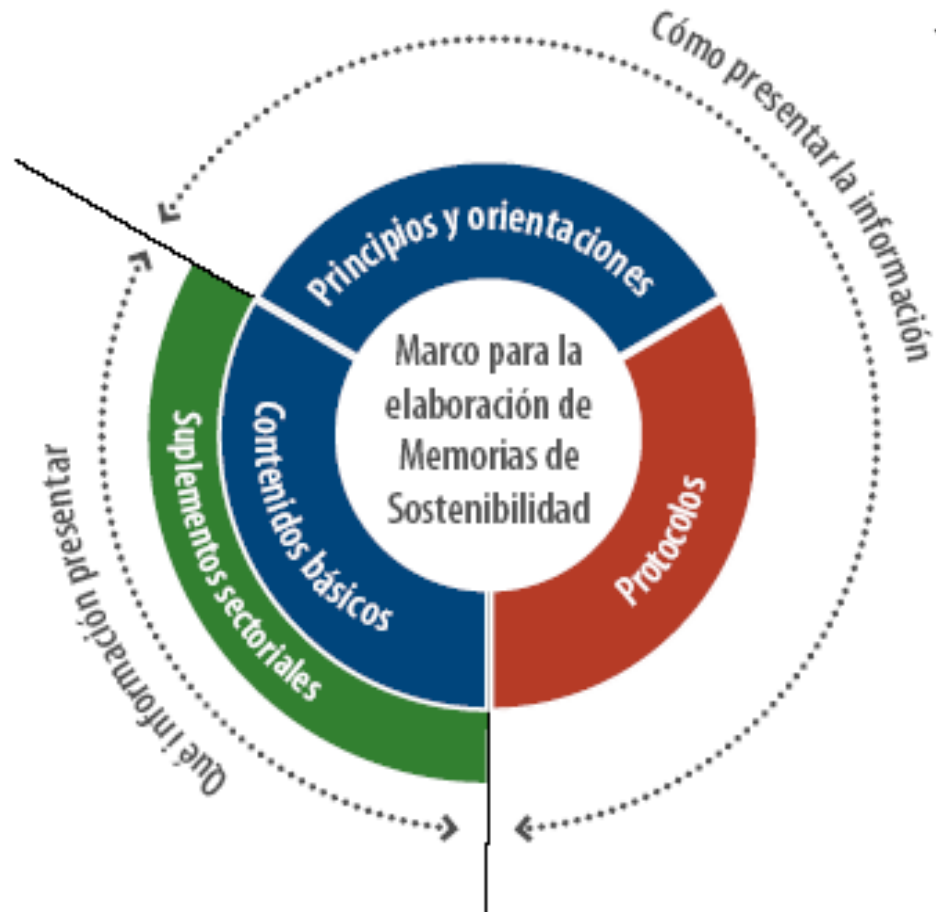
- ▶ GRI surge en 1997, a iniciativa de CERES (Coalition of Environmentally Responsible Economies) y PNUMA, con el objetivo es aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias o informes de sustentabilidad.
- ▶ En abril de 2002 se convirtió en una institución permanente, y actualmente cuenta con una amplia red de aliados, Organizational Stakeholders (OS), Training Partners y Focal Points.
- ▶ Su metodología permite medir avances en el desempeño de la organización; y actualmente se está desarrollando su cuarta versión (G1: 2000, G2: 2002, G3: 2006, G3.1: 2011 y G4: 2013).

Guía del GRI

- ▶ GRI desarrolló la “*Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*”, que contiene un conjunto de principios, requisitos e indicadores con el fin de ayudar a estructurar un informe de sustentabilidad relevante y creíble.

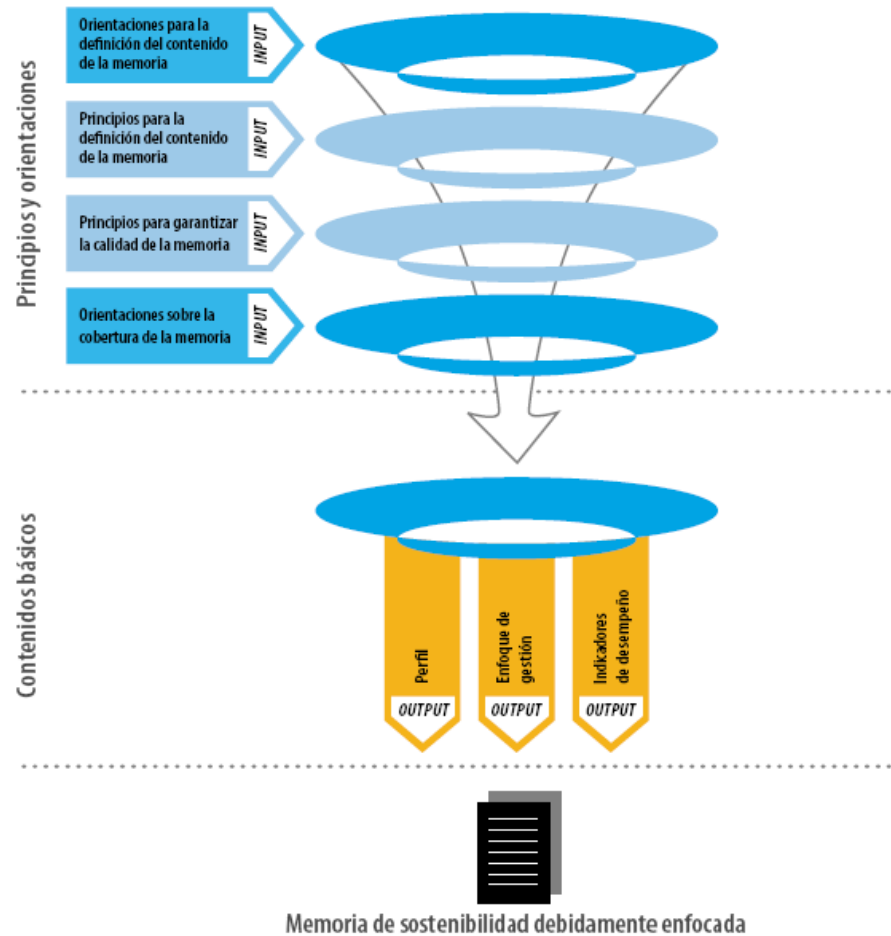


Marco GRI para elaboración del informe



Visión General de la Guía GRI

Opciones para la elaboración de la memoria



Fuente: "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad", GRI, Holanda.

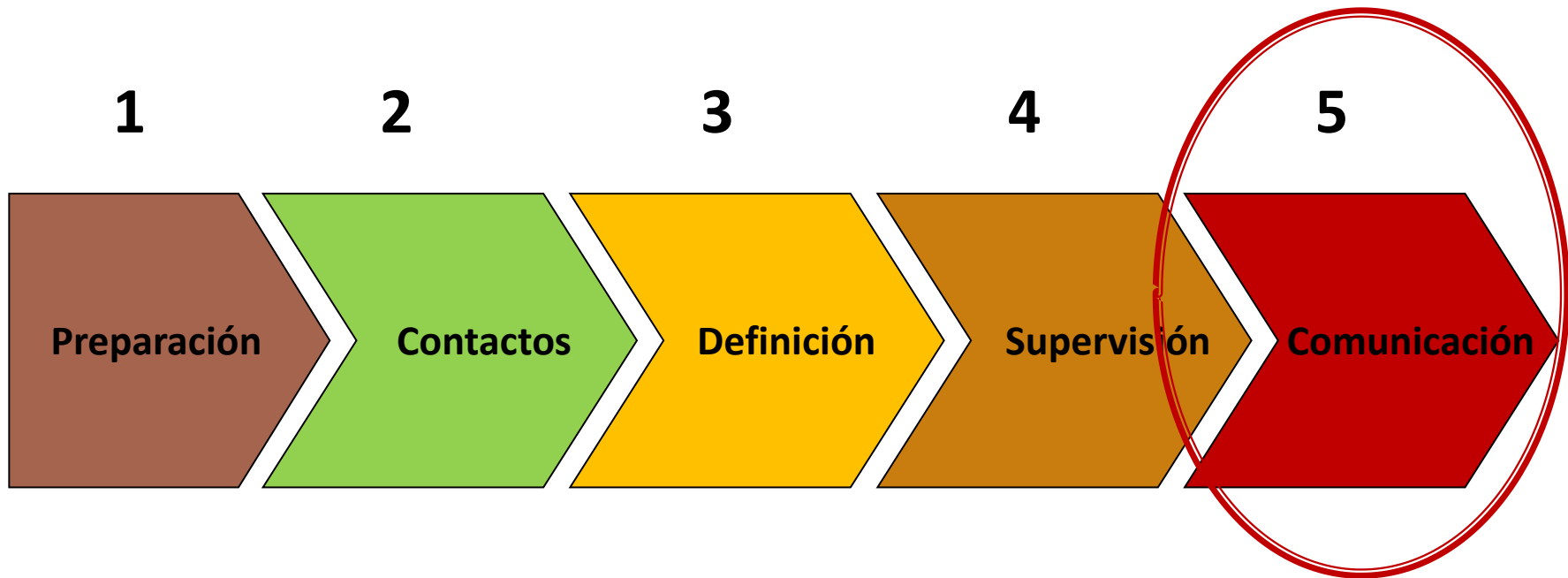
Usos del Informe

- ▶ El Informe de Sustentabilidad elaborado bajo parámetros G3 de GRI tiene un uso cuádruple:
 - Facilita comunicarse con los stakeholders o sectores de interés;
 - Permite identificar posibles riesgos económicos, medioambientales y sociales; y en consecuencia es un elemento de autodiagnóstico;
 - Detecta y, por tanto, permite dar solución a brechas de gestión;
 - Mantiene un historial verificable por terceros.

Principios del Informe

- ▶ El Informe de Sustentabilidad bajo parámetros GRI se enmarca bajo 3 principios fundamentales:
 - La **transparencia**, es decir que los diversos grupos de interés o stakeholders puedan tener acceso a la información, estudios, indicadores y a los procedimientos y cálculos usados en la preparación de estos índices;
 - La **rendición de cuentas**, facilitando una relación de doble vía entre la organización y sus stakeholders; y
 - La **gradualidad**, todas las organizaciones presentan aristas positivas y no hay ninguna que sea perfecta, de modo que siempre es posible avanzar.

Las 5 Fases del Proceso de Elaboración del Informe



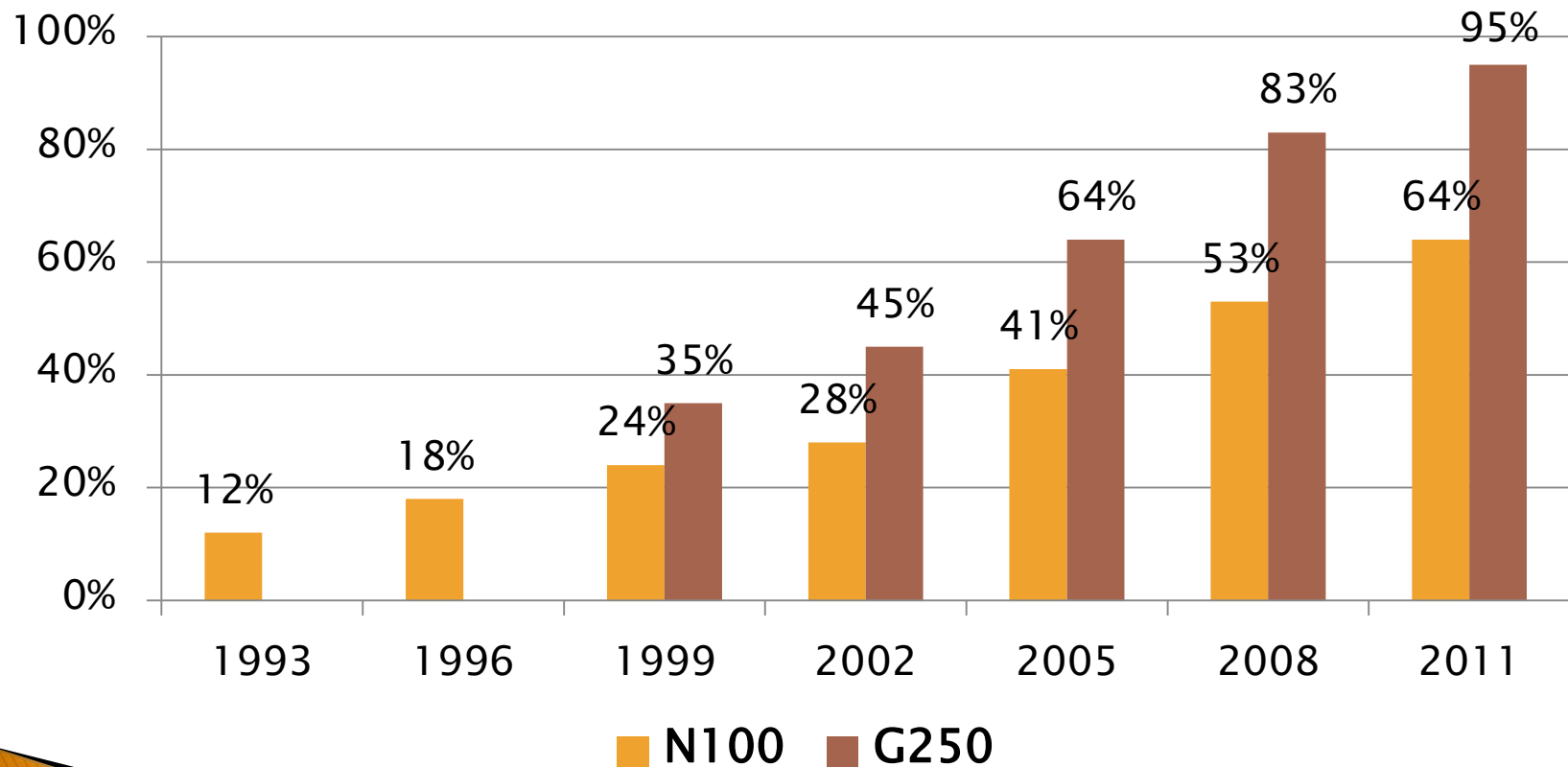
Informes de Sustentabilidad: Situación Actual



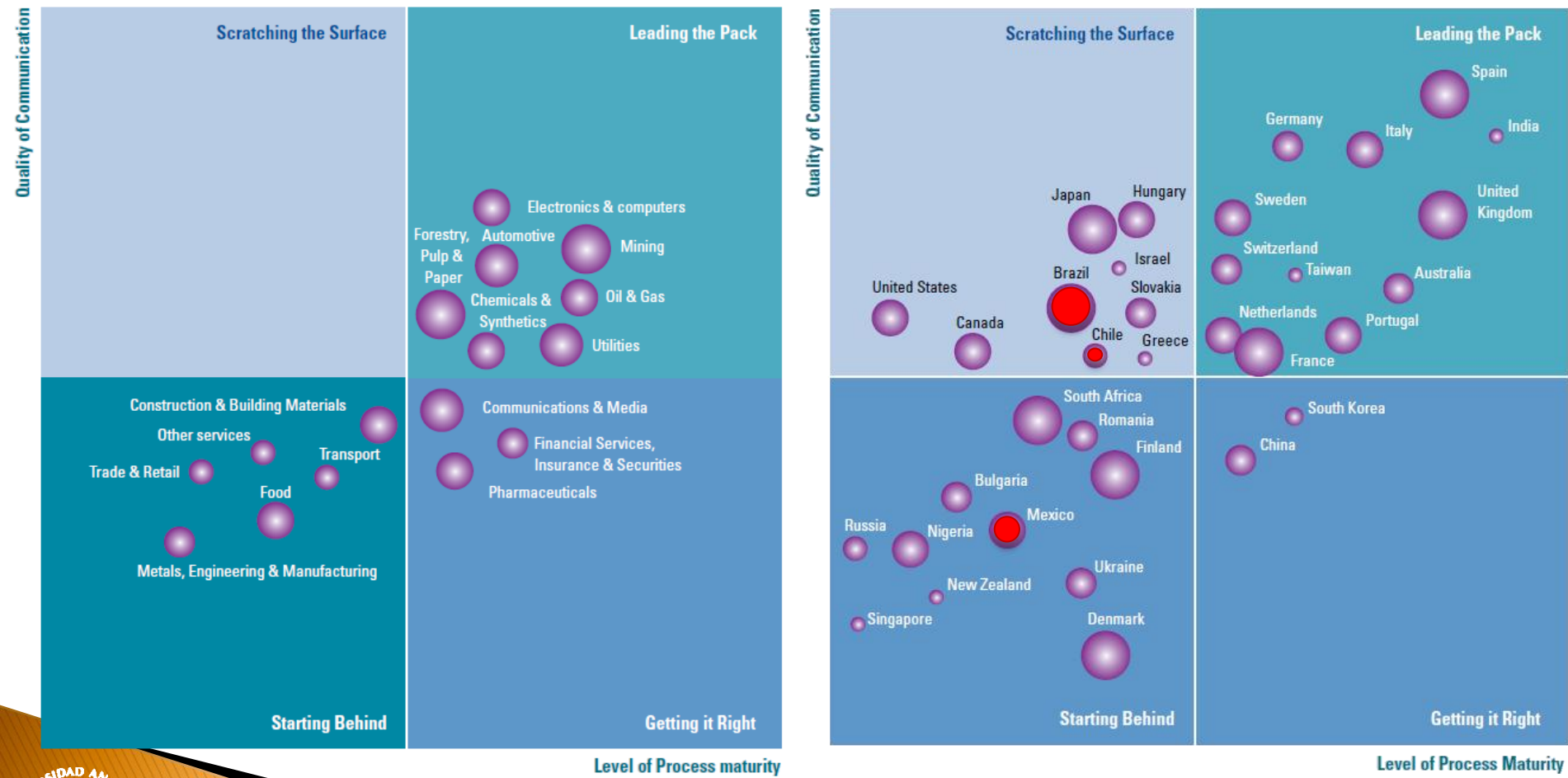
IDEA RSE
CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

Situación Actual

Porcentaje de Empresas que emiten Informes de Sustentabilidad

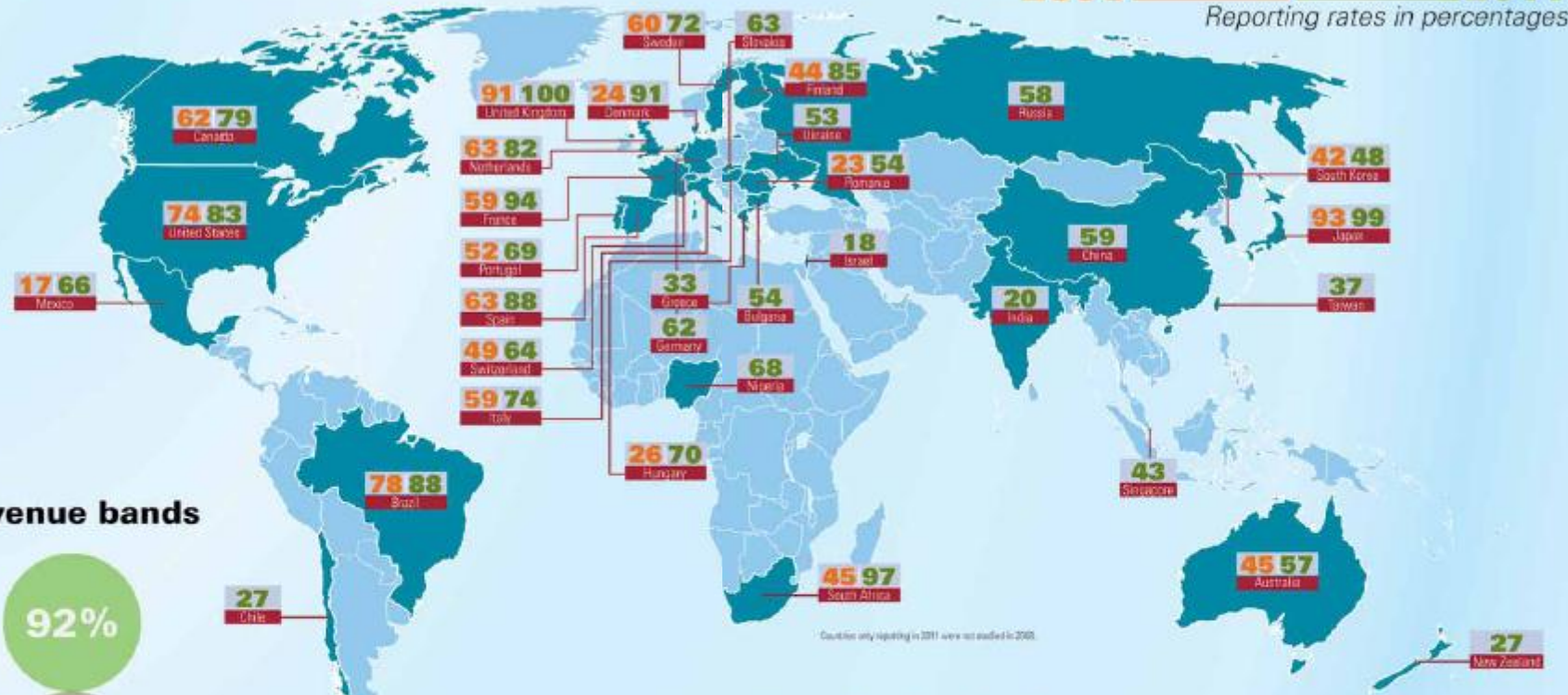


Situación Actual...



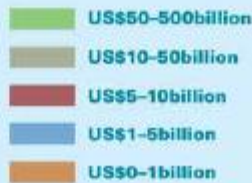
CORPORATE RESPONSIBILITY REPORTING METRICS: A SNAPSHOT

2008 ■ 2011
Reporting rates in percentages



Caution: only reporting in 2011 were not studied in 2008.

Revenue bands



Key industries



Other Services: financial services and software, entertainment, healthcare, hotels, consumer, retail, mail packages, freight shipment

© 2011 EPRI International Corporation ("EPRI International"), a Dataanalytix Member Service of the EPRI network of independent business affiliates with EPRI International. EPRI International provides no data services. All rights reserved.



Comunicación y Diálogo con Stakeholders

- ▶ Presentación pública del informe.
- ▶ Envío físico y/o por medios electrónicos.
- ▶ Reuniones de retroalimentación (focus groups) con diferentes stakeholders.
- ▶ Redes sociales.
- ▶ Aplicaciones para smartphones y tablets.

Retos actuales

- ▶ Ampliar la difusión y utilización del GRI y su metodología.
- ▶ Ver al informe de sustentabilidad no sólo como una herramienta de comunicación.
- ▶ Identificar el valor agregado que ofrece a las empresas reportantes.
- ▶ Profesionalizar y sistematizar los procesos para su elaboración.
- ▶ Mayor sinergia con otras iniciativas y avance hacia un reporte integrado.

Consejos de IDEARSE

1. Asegúrese de contar con el apoyo de la alta dirección.
2. Utilice metodologías reconocidas.
3. Conozca y capacítese en el tema.
4. Realice un análisis de materialidad.
5. Empiece con lo que ya se tiene y vaya mejorando.

Consejos de IDEARSE...

6. Identifique sus fuentes e involúcrelas en el proceso.
7. Difunda ampliamente el informe a sus stakeholders y busque el diálogo.
8. Aproveche su informe como una herramienta de gestión.
9. Procure aumentar la credibilidad del informe.
10. Si es necesario, utilice asesoría externa.

Informes de Sustentabilidad: a Futuro



IDEA RSE
CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

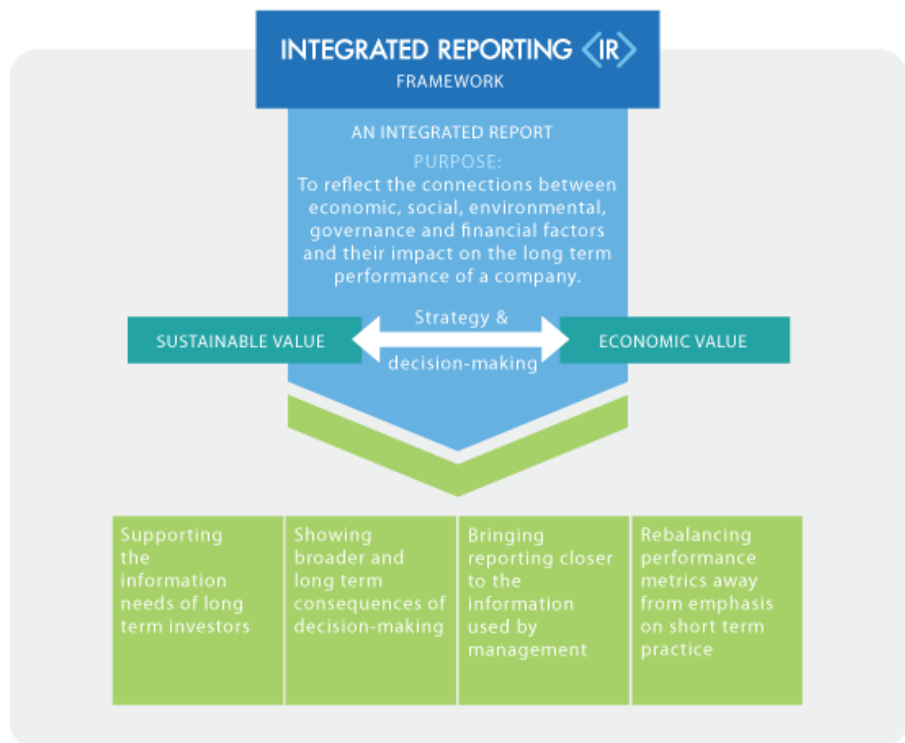
Versión G4

- ▶ Reflejará las tendencias y avances en la materia, incorporado nuevas herramientas y actores clave.
- ▶ Buscará impulsar y dirigir los informes de sustentabilidad hacia una economía global sustentable.
- ▶ Permitirá cumplir los requisitos de información de sustentabilidad, para diversos grupos de interés.
- ▶ Mejorará el contenido de las Directrices actuales–G3 y G3.1–con el fortalecimiento de las definiciones técnicas y una mayor claridad.
- ▶ Reforzará los DMA y el enfoque de “*due dilligence*” (como se observa en la ISO26000).

Versión G4...

- ▶ Hay 9 Grupos de Trabajo que se encargan de revisar las metodologías actuales y redactar la nueva versión:
 1. Cadena de Suministro;
 2. Información sobre el Enfoque de Gestión;
 3. Gobernanza y retribuciones;
 4. Alcance;
 5. Niveles de Aplicación;
 6. Lucha contra la Corrupción;
 7. Biodiversidad;
 8. Gases de Efecto Invernadero (GEI)
 9. Salud y Seguridad Ocupacional.

El Reporte Integrado



Algunas empresas en el grupo piloto son:



¡Muchas gracias!

Jorge Reyes Iturbide
Director del Centro IDEARSE
Universidad Anáhuac, México



www.anahuac.mx/idearse



idearse@anahuac.mx



+52(55) 5328-8069



Centro IDEARSE



@Centro_IDEARSE
@J_ReyesIturbide



IDEARSE
CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA