



GT-MSOS. Retorno, medición y memorias de sostenibilidad.

IMPACTOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL RETORNO DE LA RSC

Javier López Galiacho
Director de Responsabilidad Social Corporativa
FCC

IMPACTOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL RETORNO DE LA RSC

GT: Medición, Retorno y Memorias de Sostenibilidad.

Subgrupo 3

3 de diciembre de 2008

Relator: Javier López-Galiacho Perona

Director Responsabilidad Corporativa FCC



MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD: el fin ¿justifica? los medios.

- ¿Para qué sirven las memorias de sostenibilidad?
- ¿Quiénes son sus destinatarios?
- ¿Son eficaces?
- ¿Merece la pena el esfuerzo?
- ¿Cómo cuantificamos su retorno?

PARA QUÉ SIRVEN

- Comunicar estrategia, compromisos y acciones socialmente responsables.
- Hacer que la apuesta empresarial por la RSC sea efectiva y genere retorno para la compañía.

FORMATO DE LAS MEMORIAS

- Informes integrados en las memorias anuales.
- Informes independientes.
- Crecimiento formato web.

RETORNO INTERNO

■ Temáticas de los Informes que le afectan:

RR.HH.; Seguridad y salud laboral; Formación; Desarrollo profesional de los trabajadores; Conciliación; Beneficios sociales; Objetivos y desempeño empresarial.

■ IMPACTO:

- Motivación de los empleados.
- Impulso de la creatividad y la iniciativa.
- Sentimiento de pertenencia.
- Anticipación de los riesgos.
- Incremento de la productividad.
- Retención del talento.

RETORNO EXTERNO

■ Temáticas de los Informes que le afectan:

Ciudadanía corporativa, gobierno corporativo, innovación, medio ambiente, RR.HH., etc.

■ IMPACTO:

- Mejora de la reputación.
- Mejora del diálogo con los Gdl externos.
- Empresa elegida por los clientes, inversores y potenciales empleados.

En UK 7 de cada 10 consumidores dispuestos a cambiar de marca en igualdad de precio y calidad por la RSC.

En España 9 de cada 10 compradores toman en cuenta el marketing con causa de las empresas

El 30% de los lectores de las memorias las emplean para la toma de decisiones económicas.

CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN

- Mejorando el diálogo Gdl. Mejorar la respuesta a los intereses y expectativas de los mismos.
- Vinculando las acciones de RSC con la estrategia empresarial.
- Incorporando objetivos y resultados.
- Introduciendo equilibrio entre datos favorables y desfavorables.
- Realizando un formato atractivo, concreto y entendible.
- Verificando o auditando las memorias.
- Medición del retorno.

MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN

- N° personas y veces que se visita la Memoria.
- Preguntas de opinión a los Gdl sobre nuestras herramientas de comunicación.
- Estudios de contraste sobre la influencia de nuestra estrategia de RSC y su comunicación, en el incremento de actitudes favorables de nuestros Gdl.

CUANTIFICACIÓN DEL RETORNO

- No existen estándares de cuantificación generalizados en mercado. Cada compañía debe diseñar sus indicadores.
- Existen hechos clarificadores de la relación directa de la RSC y el beneficio económico:
 - Cláusulas en los contratos de las AA.PP. que premian prácticas de RSC.
 - Valoración positiva de las empresas más sostenibles por parte de los inversores. (Pacto Mundial, DJSI, FTSE4Good, Carbon Discloser Project, ...).
 - Los consumidores castigan cada vez más a las empresas que consideran no cumplen con las demandas sociales.

CONCLUSIONES

- Lo que no se comunica no existe.
- Las memorias de sostenibilidad son un medio para la eficacia de la apuesta por la RSC.
- El contenido de las memorias debe basarse en un estudio de materialidad que identifique las expectativas de nuestros Gdl.
- No existen estándares para la cuantificación económica del retorno de las memorias. Cada compañía debe diseñar un método propio.
- Es evidente que comunicar siempre es rentable.

*“No es sólo lo que dices lo que mueve a la gente,
sino la manera en que lo dices”*

Bill Bernbach