



Diálogo con Grupos de Interés

Beatriz Berruga Garcia

Analista RSE

Diálogo con los Grupos de Interés

- ➔ Forética
- ➔ La RSE y el diálogo con los grupos de interés
- ➔ El Diálogo con grupos de interés
 - ¿Qué y quien es?
 - ¿Por qué?
 - ¿Cómo se gestiona?
- ➔ Herramientas de Gestión
- ➔ Conclusiones



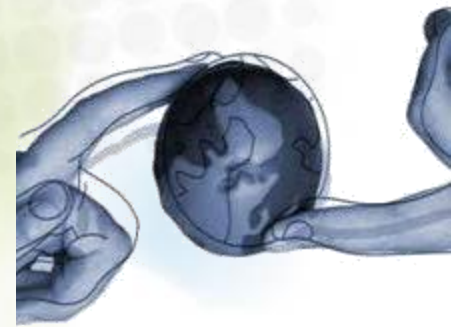
Forética

Diez años trabajando para fomentar una cultura de la gestión ética y la responsabilidad social en las organizaciones



La RSE y el diálogo con grupos de interés

La integración voluntaria en el gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos de las organizaciones, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.



Diálogo con los grupos de interés

¿Qué y Quien?

➔ Grupo de personas que tienen impacto en la empresa y que se ven afectados por la empresa

➔ Los grupos básicos

- La comunidad financiera
- Empleados
- Clientes y consumidores
- Sociedad Civil
- Autoridades públicas
- Proveedores

➔ Tipos de Relaciones:

- Prácticas que implican confrontación (o cuestionamiento)
- Prácticas que involucran dialogo
- Compromisos contractuales



Diálogo con los grupos de interés

¿Por qué?



- ⇒ **Comprender mejor las expectativas y preocupaciones**
- ⇒ **Clarificar el compromiso concreto y objetivos puntuales con respecto a cada stakeholder**
- ⇒ **Adaptar el proceso de dialogo a las necesidades de los diferentes entornos de trabajo.**
- ⇒ **El «permiso para operar»**
- ⇒ **Garantizar el buen funcionamiento de la política de RSE y éxito del posicionamiento socialmente responsable**

Diálogo con grupos de interés ¿Cómo se gestiona?

Proceso de Gestión:

Identificación

Categorización/Priorización

Estrategia de Dialogo

Dialogo y Respuesta a Expectativas

Evaluación



Dialogo con grupos de interés

¿Cómo se gestiona?

➔ **Forma de Identificar cada grupo de interés en relación a todo el proceso:**

Grupo de Interés	Figura Principal	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestiones planteadas por los grupos de interés - Oportunidades /Riesgos 	Principales herramientas del diálogo (tipos de relaciones)	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso realizado - Objetivo a alcanzar - Principios de Acción 	Acción Implantada, resultados obtenidos, estado de avance
Empleados	Sindicato	Flexibilidad Horaria- Mayor productividad y mejor clima laboral- falta de supervisión y retención interna	Newsletter interno, intranet, evaluaciones individuales, etc.	Política de teletrabajo- Incrementar la productividad 5%-20% de la plantilla pueda hacer teletrabajo. Campaña de educación y evaluación de empleados	Política de Teletrabajo 15% de los empleados lo utilizan- mejorar la implantación

Herramientas de Gestión; SGE 21

El modelo propuesto por la norma SGE 21 de Forética



Herramientas de Gestión; AA1000 y GRI

Herramientas	Indicador-Implantación
GRI	<p>4.14- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido</p> <p>4.15- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la empresa se compromete</p> <p>4.16- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés</p> <p>4.17- Principales preocupaciones y aspectos de interés</p>
AA1000	<p>Corresponde a las empresas especificar el significado de estos tres criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Materialidad• Conformidad• Credibilidad <p>Para los grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar que es lo importante para ellos• Aspectos de materialidad• Estudiar la manera en que estas expectativas han sido satisfechas

Herramientas de Gestión; Iniciativas Internas

Herramientas Específicas

Estudio de las percepciones de los grupos de interés

A fin de lograr una mejor comprensión de sus expectativas y percepciones

Paneles

Reuniones semestrales o anuales
Criterios tales como la publicación de las opiniones de los paneles

Normas de auditoria para la RSE

Comprobación del sistema global de gestión y que verifique si existen registros o resultados de posibles reclamaciones y garantizar la efectividad del proceso de dialogo



Conclusiones

- ➔ El dialogo con los grupos de interés actúa como una guía para las políticas y estrategias de RSE
 - Le da coherencia y credibilidad
- ➔ El dialogo con los grupos de interés puede contribuir a la acción para el progreso continuo
- ➔ El dialogo con los grupos de interés ayuda a la empresa a tener «permiso para operar»

El dialogo con los grupos de interés esta en el en corazón de la RSE: no se puede ser una empresa responsable sin dialogo con grupos de interés.

Gracias.



Beatriz Berruga Garcia

Analista RSE

Forética

bberruga@foretica.es

91 522 79 46