



Memorias de Sustentabilidad: Una forma de comunicar.

Por: Niccole Guerrero, Relacionadora Pública
Cristian Bustos, Gerente División Calidad, Medio
Ambiente, Salud y Seguridad, y Responsabilidad
Social

Las empresas modernas tienen la necesidad de establecer y desarrollar canales de comunicación que les permitan mantener relaciones que generen valor y sustentabilidad con sus grupos de interés (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, autoridades y comunidad en general).

Para ello, existen diversas herramientas y una de las más utilizadas en la actualidad son las *Memorias de Sustentabilidad*, documentos que tienen como principal objetivo comunicar el desempeño de la organización en materia financiera, ambiental y social, los tres componentes que en equilibrio definen el desarrollo sustentable.

En este sentido, Global Reporting Initiative (GRI), una iniciativa fundada en 1999 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES), han desarrollado y difunden directivas mundialmente reconocidas para elaborar Memorias de Sustentabilidad.

Los lineamientos del GRI contemplan 54 indicadores centrales y están organizados en las dimensiones ambiental, financiera y social¹. Para elaborar un informe de acuerdo a las directrices del GRI, una empresa requiere informar todos los indicadores centrales o explicar el motivo de no informar alguno de ellos. Los indicadores son amplios y cubren aspectos como el impacto económico, el consumo de recursos naturales y energéticos, emisiones al medio ambiente, el impacto sobre la biodiversidad, la salud y seguridad en los ambientes de trabajo, la capacitación y el trabajo infantil.

El GRI establece una estructura para comunicar las acciones llevadas a cabo para mejorar el desempeño financiero, ambiental y social, así como los resultados de esas acciones y las estrategias futuras.

Empresas de todo el mundo han elaborado y difundido sus memorias de sustentabilidad y otras las están utilizando internamente a modo de diagnóstico y como una herramienta inspiradora de sus programas y proyectos, comenzando así a experimentar algunos beneficios.

Chile no ha sido la excepción, empresas como Codelco, Minera Escondida, Masisa, Gerdau Aza, entre otras, han optado por desarrollar memorias o reportes de sustentabilidad, y ya empiezan a percibir algunos beneficios.

¹ Actualmente está disponible el borrador de la Tercera Guía de Elaboración de Memorias de Sustentabilidad, resultado de la participación activa de múltiples partes interesadas que se ha desarrollado entre 2004 y 2005. La publicación definitiva de esta guía está prevista para octubre del 2006 y estará disponible en www.globalreporting.org

Valor & Sustentabilidad

En Better consultores sabemos que la elaboración de Memorias de Sustentabilidad presenta beneficios importantes para la organización como los indicados a continuación.

- Desarrolla la capacidad de mirar en forma sistémica las finanzas, el marketing, la investigación y desarrollo, el medio ambiente, la producción, los recursos humanos, la prevención de riesgos y los asuntos corporativos.

- Genera habilidades en la administración de la empresa, con el propósito de evaluar el impacto de la organización sobre el capital natural, humano y social.

- El mayor beneficio que reporta la elaboración de una memoria de sustentabilidad, es el hecho de poder comunicarse con todos los estamentos de la organización y contribuir al diálogo permanente entre la empresa y sus partes interesadas.

Así mismo, creemos que dar a conocer las acciones realizadas a los grupos de interés de la empresa a través de estas memorias, genera algunos otros beneficios:

- En los públicos internos (empleados, colaboradores y accionistas) favorece y mejora el conocimiento global de la empresa y lo que ésta realiza en términos ambientales, sociales y económicos, generando y/o mejorando el sentido de pertenencia, el compromiso con la organización y el clima laboral.

- En los públicos intermedios (proveedores) fortalece la cadena de suministro ya que los proveedores se sienten más seguros y respaldados por el hecho de saber que se relacionan con una empresa de actuar responsable, lo que en el mediano y largo plazo hace mejorar su reputación.

- Finalmente, pero no menos importante, para los públicos externos (consumidores, comunidad cercana, grupos de opinión, etc.) el hecho de mantenerlos constantemente informados, genera una imagen positiva de la empresa y refuerza la imagen de marca que poseen los consumidores, lo que en el mediano y largo plazo, se traduce en beneficios económicos ya que la sociedad en general cada día está mostrando mayor preferencia por las empresas responsables y que gozan de buena reputación.

Es importante señalar que en la actualidad, si las empresas optan por no comunicar su visión, proyectos, actividades y logros en materias ambientales, sociales y financieras, los esfuerzos realizados difícilmente serán capitalizados por la organización, perdiendo así la oportunidad de generar valor y sustentabilidad, desarrollar atributos diferenciadores ante el público en general y contribuir a la formación de la imagen de la organización.

En Better consultores consideramos que toda empresa, atendiendo a su naturaleza, valores y recursos disponibles, constantemente realiza acciones positivas que en mayor o menor medida van en directo beneficio de la comunidad, el medio ambiente, los trabajadores, clientes, proveedores y accionistas. Entonces ¿Porqué no comunicarlas?

Es por esto que hemos definido una serie de pasos a seguir para la elaboración de una memoria o reporte de sustentabilidad, que presentamos a continuación:

1. Objetivos. Definir los objetivos que motivan a la empresa a elaborar una memoria o reporte.
2. Identificar a las partes interesadas a las que estará dirigida la memoria y su alcance. Es importante establecer e idealmente conocer los intereses de las partes involucradas a las que irá dirigida la memoria o reporte, para utilizar un lenguaje apropiado y definir el tipo de información que abarcará la memoria. Del mismo modo, se requiere definir el alcance temporal y físico que se dará al informe.
3. Formar un equipo de trabajo multidisciplinario liderado por un miembro de la organización. Debido a que una memoria abarca materias que involucran a toda la organización, es preciso que todas las esferas se encuentren representadas por una ó varias personas que puedan dar información y participar del proceso de elaboración del reporte o memoria. Cuando la empresa incursiona por primera vez en el desarrollo de un reporte o memoria de sustentabilidad, es recomendable que se deje guiar por consultores con experiencia en la materia. Así, podrá asegurar que los contenidos tratados sean los requeridos y contar con ayuda en la coordinación, recopilación de información, definición de indicadores y la redacción del reporte o memoria.

Valor & Sustentabilidad

4. Seleccionar los indicadores y levantar la información.
5. Redactar la memoria o reporte. La redacción debe realizarse pensando en las partes interesadas que se han definido, en los objetivos que se desean alcanzar y respetando los principios de transparencia, globalidad, precisión, neutralidad y claridad, entre otros.
6. Revisar. Una vez concluida la etapa anterior el equipo de trabajo debe realizar una exhaustiva revisión del documento.
7. Revisar y aprobar por la gerencia el texto.
8. Diseñar y diagramar el reporte o memoria. La incorporación de un diseño profesional es altamente recomendable en esta etapa. Una redacción apropiada, así como imágenes y gráficos coherentes con el texto pueden hacer de la memoria o reporte un instrumento mucho más atractivo y facilitar su comprensión.
9. Publicar y difundir. La entrega del documento en formato impreso o electrónico, así como realizar presentaciones del reporte o memoria ante las principales partes interesadas, define finalmente la cobertura e impacto que potencialmente tendrá el trabajo realizado.
10. Evaluar. El impacto causado por la memoria o reporte en las partes interesadas es una actividad que no debe ser omitida. Resulta muy importante evaluar la recepción de las partes interesadas, si se obtuvieron los resultados esperados y si se cumplieron los objetivos de la organización que motivaron la elaboración de la memoria o reporte. Junto a lo anterior, durante esta actividad resultará interesante recoger e identificar información relevante que pueda ser considerada en una próxima memoria o reporte, así como, orientar la gestión de la organización para atender los intereses de una o varias de las partes interesadas cuando corresponda.

Referencias:

- Global Reporting Initiative <http://www.globalreporting.org/>
- Reportes de Sustentabilidad Codelco <http://www.codelco.cl>
- Reporte de Sustentabilidad 2004, Minera Escondida <http://www.mineraescondida.cl>
- Informe de Sostenibilidad 2004 Gerdau Aza <http://www.aza.cl>
- Balance Social de la Asociación chilena de Seguridad <http://www.achs.cl/>
- Reporte Social de Chiletabacos <http://www.chiletabacos.cl>
- Informe de Sostenibilidad de Endesa Chile <http://www.endesa.cl>
- Reporte Social de Enap <http://www.enap.cl>
- Memorias Sociales de Fundación Telefónica <http://www.telefonicachile.cl>
- Memoria anual 2005. Masisa <http://www.masisa.cl>
- Marcelo Paladino, 2004, "La responsabilidad social de la empresa en la sociedad" Grupo Editorial Planeta, 1ra edición. Buenos Aires, Argentina.

Nota: Las referencias de los documentos extraídos de las páginas Web, fueron consultados por última vez el día 04 de agosto de 2006.

Better Consultores
Valor y Sustentabilidad