

Cómo comunicar sobre cuestiones de sostenibilidad: curso en tres partes dirigido a las pymes



Sobre el curso

Este curso pretende ayudar a las pymes a demostrar adecuadamente las diferentes formas en las actúan con responsabilidad y con las que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de demostrar, por ejemplo:

- El modo en que están afrontando sus efectos en las personas, el planeta y la prosperidad, los cuales están conectados a sus actividades empresariales en un mundo complejo.
- Cómo el hecho de evaluar sus efectos constituye la base para determinar riesgos y oportunidades.
- El modo en que están creando una empresa sostenible y que contribuyen al desarrollo sostenible.

Estructura del curso

Parte 1: introducción a la sostenibilidad y métodos de comunicación

Parte 2: determine las cuestiones de sostenibilidad de su empresa

Parte 3: información importante que debe comunicar

Por qué tomar este curso

El curso ayuda a las pymes a comunicar de forma adecuada las cuestiones de sostenibilidad ligadas a sus actividades (teniendo en cuenta que ninguna organización tiene una historia perfecta que contar). Este reconoce la importancia de ser rentable y sostenible. En concreto, el curso permite a las pymes identificar:

- por qué deben comunicar de forma activa sobre las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad;
- a quién deben comunicar la información y cuál es la mejor manera de hacerlo;
- cómo determinar las cuestiones de sostenibilidad; y, sobre todo,
- qué información han de divulgar.

A quién va dirigido este curso

El curso está dirigido a pequeñas y medianas empresas de todos los sectores y puntos geográficos que están empezando a comunicar sobre cuestiones relativas a la sostenibilidad, así como a aquellas empresas que desean mejorar su forma de comunicarse.

Descargo de responsabilidad: *este curso se sirve de ejemplos de comunicación efectiva llevada a cabo por empresas. No pretende ser una herramienta de certificación.*



Co-financiado por la Unión Europea



International Organisation of Employers
Organisation Internationale des Employeurs
Organización Internacional de Empleadores
The Global Voice of Business



Este curso ha sido elaborado con el apoyo financiero de la Unión Europea. El contenido de este curso es responsabilidad única de la OIE y el GRI y no puede considerarse bajo ningún concepto un reflejo de la postura de la Unión Europea.

Fotografía: istockphoto.com

Parte 1: introducción a la sostenibilidad y métodos de comunicación



A. ¿Cuáles son las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y qué son los ODS?

La ONU define el desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias. Cuando hablamos de «desarrollo» y «desarrollo sostenible», tendemos a pensar en cuestiones ambientales, como las energías renovables o las emisiones de carbono. Sin embargo, la sostenibilidad abarca un abanico más amplio de cuestiones que afectan a las personas, al planeta y a la prosperidad. Algunos ejemplos incluyen cuestiones relativas a los derechos humanos, como el trabajo infantil o los derechos de los pueblos indígenas, las prácticas de contratación o la biodiversidad.

Nuestro mundo cambia a una velocidad vertiginosa. Un importante reto que plantea la sostenibilidad es el rápido crecimiento de la población mundial, que a su vez aumenta la demanda de bienes y servicios. En principio, esto es algo bueno para las empresas. Sin embargo, los gobiernos, las empresas y la sociedad tienen ante sí el desafío de satisfacer esta creciente demanda pese a que los recursos naturales de que disponemos se agotan.

Todos, a través de nuestras actividades y de nuestras relaciones, contribuimos de manera positiva y negativa al desarrollo sostenible, por lo que todos tenemos un papel que desempeñar para garantizar un futuro sostenible.

Ya no se considera a los gobiernos como los únicos responsables de la creación y el mantenimiento de sociedades sostenibles; los actores empresariales y el sector privado también tienen un importante papel que desempeñar al respecto. Este enfoque está basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, adoptados en 2015.

¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto intergubernamental de 17 ambiciosos objetivos, que a su vez incluyen 169 metas. Los ODS exigen a los gobiernos, las empresas y la sociedad civil que lleven a cabo actuaciones a escala mundial con el fin de acabar con la pobreza y crear una vida digna y llena de oportunidades para todos en nuestro

planeta. Los ODS cubren un amplio espectro de temas relevantes para las empresas, que ayudan a conectar las estrategias empresariales con las prioridades mundiales. Además, ofrecen la visión de un futuro sostenible y proponen objetivos viables para los principales desafíos de sostenibilidad actuales, entre ellos:

- La pobreza
- El cambio climático
- La escasez de agua
- La inseguridad alimentaria
- Los residuos y la contaminación
- La desigualdad
- Los derechos humanos y laborales
- La urbanización
- La corrupción

Dichas cuestiones son amplias y complejas, e involucran a un conjunto de actores, como los gobiernos, los ciudadanos del mundo, la sociedad civil, las instituciones internacionales y regionales y las entidades financieras. También involucran a las empresas, pero ¿cómo puede su empresa llegar a enfrentar estos enormes desafíos?

Actividad para romper el hielo: ¿Cómo le afectan las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad?

Reflexione unos minutos sobre el modo en que algunas de las cuestiones de sostenibilidad mencionadas anteriormente le afectan:

1. A usted, como individuo, y a su familia
2. A su empresa
3. Al entorno operativo de su empresa

Anote sus ideas.

B. ¿Por qué y cómo informar sobre estas cuestiones relacionadas con la sostenibilidad?

¿Por qué informar sobre cuestiones relacionadas con la sostenibilidad?



Las pymes constituyen la columna vertebral de las economías nacionales y son una parte fundamental de las cadenas de valor mundiales. Si bien de forma individual las pymes tienen efectos sociales y ambientales relativamente limitados, sus repercusiones colectivas son significativas.

Según el Banco Mundial, las pymes contribuyen de manera significativa al PIB y desempeñan un papel fundamental en la creación de empleo.

Por lo tanto, las pymes son grandes protagonistas en las economías tanto mundiales como locales. Estas pueden fomentar conductas responsables por parte del consumidor y fraguar alianzas con las partes involucradas en

sus actividades.

Justificación económica

Conocer y mostrar: una empresa debe *conocer* los riesgos para las personas, el planeta y la prosperidad que están asociados a sus actividades económicas. También debe *mostrar* cómo está abordando dichos riesgos para contribuir de manera positiva al desarrollo sostenible.

Ventajas de comunicar de manera pública:

- Permite a la empresa examinar la eficacia de sus políticas, sus sistemas y su desempeño. También le permite identificar maneras de gestionar riesgos en el futuro y contribuir de manera positiva al bienestar de las personas, al planeta y a la prosperidad.
- Permite a la empresa cumplir con los términos contractuales relativos a la divulgación (a saber, auditorías de compradores y códigos de conducta de proveedores).
- Presenta una serie de oportunidades comerciales:
 - cuenta con un perfil mejorado (conciencia de marca);
 - mejora la reputación y la confianza;
 - ayuda a atraer y retener al mejor personal;
 - refuerza las relaciones empresariales existentes;
 - incrementa las ganancias comerciales;
 - da acceso a nuevos mercados;
 - retiene y atrae el acceso al capital; y
 - proporciona el potencial para desarrollar productos y servicios nuevos e innovadores.



El valor de la elaboración de reportes



Haga clic a continuación para leer la publicación: [«Pequeñas empresas, gran impacto – Elaboración de reportes de sostenibilidad para pymes: de la visión a la acción»](#)

Cómo comunicar de manera adecuada: aspectos prácticos

Herramientas de comunicación

- Informes elaborados por la empresa (p.ej.: informe anual, de utilidad para inversores y especialistas).
- Sitio web de la empresa y redes sociales o herramientas en línea.
- Boletines informativos internos.
- Reuniones de equipo.
- Comunicación con el consumidor (información en tiendas o en los productos).
- Respuesta a las solicitudes de información con respecto a auditorías, códigos de conducta del comprador y consultas *ad hoc*.
- Respuesta a las visitas por parte de un comprador.
- Vías de comunicación formales o informales con los trabajadores y proveedores (a saber, comités de empresa, comités de trabajadores, reuniones presenciales y foros públicos).
- Guiones gráficos, dibujos animados o representaciones (p.ej.: para miembros de comunidades locales donde hay una baja alfabetización u otras barreras de comunicación. También es importante tener en cuenta el contexto cultural y buscar el asesoramiento de las organizaciones locales).



Estilo

- Comience con un texto narrativo claro para explicar de manera concisa las bases de la comunicación.
- Añada indicadores clave de desempeño, tablas, gráficos (con mensajes clave y estadísticas), diagramas, fotos o imágenes para complementar el texto.

Frecuencia

- Comunique o responda de manera oportuna para darse cuenta de las ventajas de comunicar sobre cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.
- Demuestre los progresos a lo largo del tiempo (es decir, presentación continua de información sobre la base de lo mencionado anteriormente).
- Como norma general, se anima a las empresas a que presenten informes cada año, en especial para informar acerca de sus progresos en la gestión de las cuestiones prioritarias en materia de sostenibilidad.



Partes interesadas

Es fundamental consultar a las diferentes partes interesadas e informarlas acerca de cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

Interactuar con compañeros de profesión, socios y partes interesadas externas permite a las empresas identificar y dar respuesta a sus mayores riesgos y repercusiones.

Es esencial contar con la participación de la alta dirección durante el proceso. Aunque la comunicación no tiene por qué ser cara, deben tenerse en cuenta los posibles costes, como por ejemplo en relación con el tiempo del personal, la convocatoria de reuniones, el diseño de los informes y su impresión.

Las diferentes partes interesadas pueden participar a través de diversos medios. Por ejemplo:

Partes interesadas	Ejemplos de información que tal vez deseen conocer o proporcionar	Ejemplos de enfoques de participación
Personal, empleados y trabajadores	Igualdad salarial para los mismos empleos; prácticas de seguridad y salud; políticas sobre las horas extraordinarias, la inclusión y la diversidad, etc.	Encuestas, reuniones, formación, comités de empresa, etc.
Socios comerciales (proveedores, contratistas, socios de empresas conjuntas)	Seguridad del producto; prácticas de contratación y condiciones laborales; gestión del agua y los residuos; consumo de energía, etc.	Reuniones, llamadas, formación, encuestas, contratos, informes, etc.
Sindicatos	Negociación colectiva, libertad sindical, etc.	Comités de empresa, comités de trabajadores, etc.
ONG	Condiciones laborales; efectos en las comunidades locales; residuos y otros impactos ambientales; desigualdad; corrupción; reparación, etc.	Informes, reuniones, reportajes, campañas, iniciativas de múltiples partes interesadas, etc.
Comunidades locales	Enfoque relacionado con el Consentimiento previo, libre e informado (FPIC) en relación con los derechos de los pueblos indígenas; mecanismos de reclamación a nivel operativo; impacto ambiental a nivel local, etc.	Guiones gráficos, dibujos animados o representaciones, reuniones o foros públicos, etc.
Clientes y consumidores	Seguridad del producto; condiciones laborales; gestión de residuos, entre ellos el reciclaje, etc.	Etiquetado, certificación (si procede), informes de la empresa, reportajes, etc.
Legisladores, organismos reguladores y autoridades locales	Información financiera; cumplimiento de las leyes locales, etc.	Informes anuales, informes de cumplimiento, reuniones, etc.
Inversores, partes interesadas y entidades financieras	Información financiera; cumplimiento de las leyes locales; gestión del riesgo (ambiental, social, económico, laboral, etc.)	Informes anuales, informes de cumplimiento, reuniones, reportajes, resoluciones de los accionistas, etc.
Medios de comunicación	Respuesta de las empresas ante cualquier riesgo significativo o impacto relevante, etc.	Comunicados de prensa, entrevistas, informes anuales, etc.

Parte 2: determine las cuestiones de sostenibilidad de su empresa



Existen tres amplias formas en las que una empresa puede repercutir en las personas, el planeta y la prosperidad:

1. Las empresas pueden *provocar* diferentes efectos, por ejemplo, si los trabajadores se lesionan debido a unas condiciones inseguras de trabajo, o si una empresa contamina un río debido a una mala gestión de los residuos (en algunas partes del mundo, esto puede perjudicar a las mujeres y niñas en particular, ya que puede que sean ellas las encargadas de la recogida de agua dentro de su comunidad).
2. Las empresas pueden *contribuir* a los efectos relacionados con la sostenibilidad. Por ejemplo, las empresas pueden contribuir de forma negativa si sus prácticas de adquisición dan lugar a que el proveedor obligue a sus trabajadores a realizar horas extraordinarias no remuneradas para satisfacer el pedido. De manera alternativa, una empresa puede contribuir de forma positiva mediante el desarrollo y suministro de medicamentos y servicios sanitarios esenciales.
3. Finalmente, los efectos relacionados con la sostenibilidad pueden estar *directamente relacionados* con las operaciones de la empresa, los productos o los servicios a través de sus relaciones empresariales, por ejemplo, si se emplea mano de obra infantil en la elaboración de alguno de sus productos.

Actuar de manera responsable en el mundo actual significa:

- Analizar, ante todo, los riesgos para las personas y el planeta, y no solo los riesgos para la empresa.
- Comprender y abordar las repercusiones de una empresa en las personas, el planeta y la prosperidad (independientemente de las actividades de tipo filantrópico) cuando *genera* sus beneficios y cuando *gasta* dichos beneficios.

Cómo determinar las cuestiones relativas a la sostenibilidad de su empresa

Paso 1: Examine las actividades principales de su empresa, así como sus sistemas, operaciones, socios comerciales, los contextos en los que opera y la cadena de valor en su conjunto.



Paso 2: Identifique a quién consultar para determinar las cuestiones de sostenibilidad de la empresa. Entienda por qué, cómo y cuándo interactuar con esas personas.

Paso 3: Identifique y evalúe qué cuestiones de sostenibilidad se relacionan con las distintas actividades de la empresa, los sistemas, las operaciones, los socios y los contextos operativos, y cómo lo hacen. Sugerencias prácticas:

- Consulte con personas afectadas y expertos (partes interesadas).
- Observe los esfuerzos previos en materia de comunicación como contexto.
- Observe lo que dicen o hacen los homólogos que operan en el mismo sector o la misma zona geográfica.
- Estudie las tendencias de otros informes externos (ONG) y publicaciones en los medios de comunicación.

Paso 4: Elabore una lista priorizada con las principales cuestiones de sostenibilidad de su empresa sobre la base de la dimensión o gravedad del riesgo y el impacto en las personas, el planeta y la prosperidad.

Ejercicio: elabore una lista con las actividades de su empresa y el impacto en la sostenibilidad.

<u>Actividad</u>	<u>Impacto(s) en la sostenibilidad</u>
------------------	--

- | | |
|----|--|
| a. | |
| b. | |
| c. | |
| d. | |

Ejercicio: tenga en cuenta el modo de interactuar con las partes interesadas para recibir sus aportaciones sobre cuestiones de sostenibilidad:

<u>Partes Interesadas</u>	<u>Método de comunicación</u>	<u>Aportaciones</u>
---------------------------	-------------------------------	---------------------

- | | | |
|----|--|--|
| a. | | |
| b. | | |
| c. | | |
| d. | | |
| e. | | |
| f. | | |
| g. | | |
| h. | | |

Parte 3: información importante que debe comunicar



A continuación, se exponen cinco datos clave que deben comunicarse para permitir que los demás entiendan qué hace la empresa y cómo identifica y aborda de manera adecuada las cuestiones relativas a la sostenibilidad. El modo de presentar dicha información dependerá de si opta por la comunicación informal o por la presentación formal de un informe.

i. Información acerca de su empresa. Describa:

- Qué es y a qué se dedica su empresa.
- Dónde tiene su sede central y dónde opera.
- Su más alta estructura de gobierno.
- Sus valores, códigos éticos y compromisos.
- Qué normas, criterios de referencia y herramientas sigue, así como las alianzas o colaboraciones relevantes.
- A cuántas personas emplea: desglose por región, género, etc.
- Partes interesadas afectadas: trabajadores/empleados, comunidades afectadas, clientes, socios comerciales (proveedores, contratistas, etc.), organismos industriales, sindicatos, ONG, accionistas, entidades financieras, gobiernos, organismos reguladores, etc.

- ii. **Describa las cuestiones prioritarias de su empresa en relación con la sostenibilidad (a saber, aquellas basadas en la gravedad del riesgo y del efecto en las personas, el planeta y la prosperidad compartida) a través de sus operaciones y su cadena de valor.**
- iii. **Describa el modo en que su empresa identifica las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.**
- iv. **Describa con quién colabora su empresa (a nivel interno y externo) y cómo involucra a las principales partes interesadas en las cuestiones de sostenibilidad.**
- v. **Describa cómo gestiona su empresa las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad:**
 - Comience con un texto narrativo (es la base de la comunicación y garantiza el contexto). Este texto puede reforzarse con objetivos y esfuerzos para medir los progresos, con indicadores clave del desempeño y con gráficos (según proceda).
 - Información importante que debe comunicar:
 - Cómo prioriza la empresa los riesgos y efectos que debe afrontar primero sobre la base de la gravedad de dichos riesgos para las personas, el planeta y la prosperidad.
 - De qué políticas dispone su empresa para abordar las cuestiones de sostenibilidad.
 - Quién (qué funciones) dirige la gestión de los riesgos dentro de la empresa.
 - Qué está haciendo la empresa en términos prácticos concretos para prevenir y mitigar los efectos y lograr resultados positivos.
 - Cómo responde la empresa si, pese a todo, se producen incidentes.
 - Cómo sabe si sus esfuerzos están funcionando.
 - Todo cambio significativo desde la anterior actividad relativa a la comunicación.

Recordatorio: véase la información presentada en el apartado «Cómo comunicar de manera adecuada: aspectos prácticos».

Información complementaria

Documentos de utilidad

- [Pequeñas empresas, gran impacto – Elaboración de reportes de sostenibilidad para pymes: de la visión a la acción.](#)

Enlaces de interés

- Organización Internacional de Empleadores ([OIE](#))
- Iniciativa de Reporte Global ([Global Reporting Initiative, GRI](#)) y [Estándares GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad](#) (en inglés)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible ([ODS](#)) de las Naciones Unidas
- Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos ([UNGP](#) por sus siglas en inglés) y [Marco para el informe de los UNGP](#)
- Pacto Mundial de Naciones Unidas: [10 principios](#) (en inglés)
- Integrated Reporting, [IIRC](#) (en inglés)
- Carbon Disclosure Project ([CDP](#))
- [Cómo está implementando la UE los ODS en su política de desarrollo](#) (en inglés)

