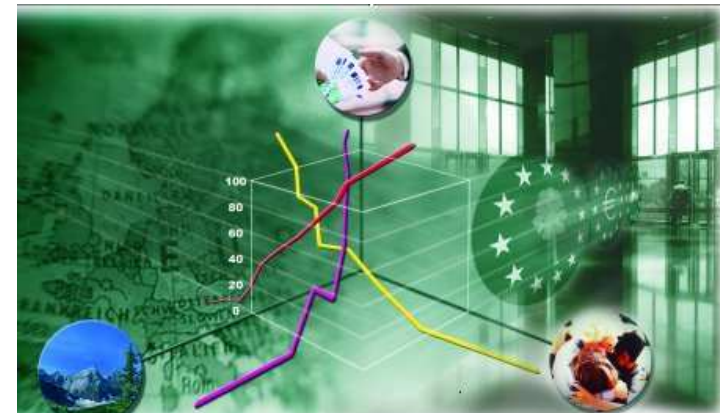
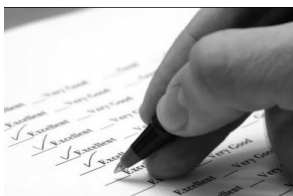


Calidad Percibida en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

Madrid, 18 de Junio de 2008



Satisfacción del Cliente y Calidad Percibida



- **CALIDAD (Según OMS):** Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, con mínimo riesgo y máxima satisfacción.

Calidad Percibida

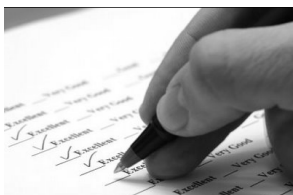
La apreciación que hace el paciente de la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de las acciones en el marco de la atención sanitaria.



PERCEPCIÓN PERSONAL Y
SUBJETIVA



Calidad Percibida: La percepción del usuario



Depende de:

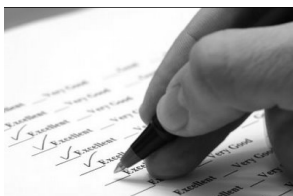
- El trabajo técnico
- La relación interpersonal
- Las comodidades que rodean al cuidado



¿Sabe y puede el usuario valorar la calidad?



Calidad Percibida: Conceptos básicos



Tiene que ver con

- Las expectativas previas
 - Imagen de la organización
 - Necesidades individuales
 - Transmisión de la información a otras personas...
- Los propios conceptos de:
 - Salud
 - Enfermedad
 - Satisfacción



Calidad Percibida: Conceptos básicos



- Hoy en día la Calidad Percibida concretamente por los pacientes no sólo es la aplicación de la mejor ciencia médica del momento y de la más avanzada tecnología, sino que también se debe tener en cuenta aspectos como:



La capacidad de escucha, el tiempo de atención, empatía, asertividad y el trato las cuales son dimensiones de primer orden de calidad asistencial y las organizaciones sanitarias deben estar preparadas para dar respuesta a las expectativas de los ciudadanos y poder prestar servicios de salud excelentes.



INTANGIBLES



- Si se estudian las encuestas actuales de consumo de productos y servicios, tanto a nivel europeo, como en América se concluye que actualmente los consumidores deciden su compra no sólo por los resultados de la organización sino por la reputación que esta manifiesta hacia el exterior.



Recursos Intangibles



- Los intangibles de las compañías son elementos clave en las decisiones de compra de productos y servicios de los usuarios



RECURSOS INTANGIBLES



Activos

Intangibles: Marca

Financieros

Conocimiento

Protegido: licencias, patentes

Libre: gestión del conocimiento

Capital relacional

Reputación, cultura, responsabilidad, ...



Gestión de Intangibles



¿Qué es?

- Gestión integral de los recursos intangibles que más valor aportan a las organizaciones.

Principios

- Enfoque multi-stake
 - Integración funcional
- Transversalidad organizacional
 - Armonía entre políticas duras y blandas

Objetivo

- Identificación racional y emocional de estos grupos con la organización, es decir, la **consolidación de su REPUTACIÓN CORPORATIVA**



Reputación Corporativa



¿Qué es?

- Reconocimiento que hacen los **grupos de interés** de una organización del comportamiento corporativo de esta en su relación con ellos.

Gestión. Etapas

- Evaluación de la reputación actual de la organización
- Programa de mejora reputacional
- Posicionamiento reputacional



Reputación Corporativa

Nuevas tendencias



REPUTACIÓN INTERNA: Conocimiento que hacen los empleados del comportamiento corporativo de su organización, entendiendo por tal, no sólo la política de recursos humanos sino el conjunto de las políticas corporativas con relación al resto de los GI.

C
L
A
V
E
S

Relación con los mandos inmediatos

- Calidad laboral
- Condiciones de trabajo
- Reputación de la Alta Dirección
- Valores éticos y profesionales de la organización
- Imagen exterior
- Identificación de los empleados con el proyecto profesional

REPUTACIÓN COMERCIAL: Reconocimiento por parte de los clientes de una organización de la calidad de su oferta comercial durante un tiempo suficiente como para producir en ellos un sentimiento de fidelidad hacia esa organización.



Grupos de Interés



- Los grupos de interés, también denominados “stakeholders” están teniendo cada vez más peso en la gestión de las organizaciones y de ellos depende en gran medida sus resultados intangibles y, muchas veces, sus resultados tangibles.



Grupos de Interés



Según su relación con la organización, los grupos de interés se clasifican en:

- **Estructurales:** En esta categoría se encuentran todos aquellos que tienen que ver con el inicio, creación o reposicionamiento estratégico de la compañía.
 - Propietarios, accionistas, inversores o socios clave.
- **De Gestión:** Son los más implicados en la gestión de la organización.
 - Empleados, clientes, proveedores, administración, etc.
- **Complementarios:** A través de su actuación y opiniones influyen mayormente en la reputación de la compañía, en su credibilidad y, en algunas ocasiones, más débilmente en los resultados de la misma.
 - Comunidades locales, ONG, medios de comunicación, etc.



Marco de Relaciones



- A partir del conocimiento de los grupos de interés se debe fomentar el **marco de las relaciones**, el cual se puede definir como el enfoque, herramientas y actividades que una organización brinda a un grupo de interés mediante el cual **ambas partes intercambian información con el objeto de mejorar la relación y aumentar la confianza.**



- Uno de los resultados positivos es la mejora de las **VARIABLES INTANGIBLES Y LA REPUTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.**



Gestión del Diálogo



- Es importante reconocer como muy importante la **“Gestión del Diálogo”** con los grupos de interés.

Se puede definir como el sistema de actividades definidas, programadas, controladas y evaluadas que se establecen entre las organizaciones y los diferentes grupos de interés de la misma.



- Los resultados de esta gestión eficiente de los grupos de interés, deben formar parte de la información de partida para definir, ajustar e impulsar la estrategia.



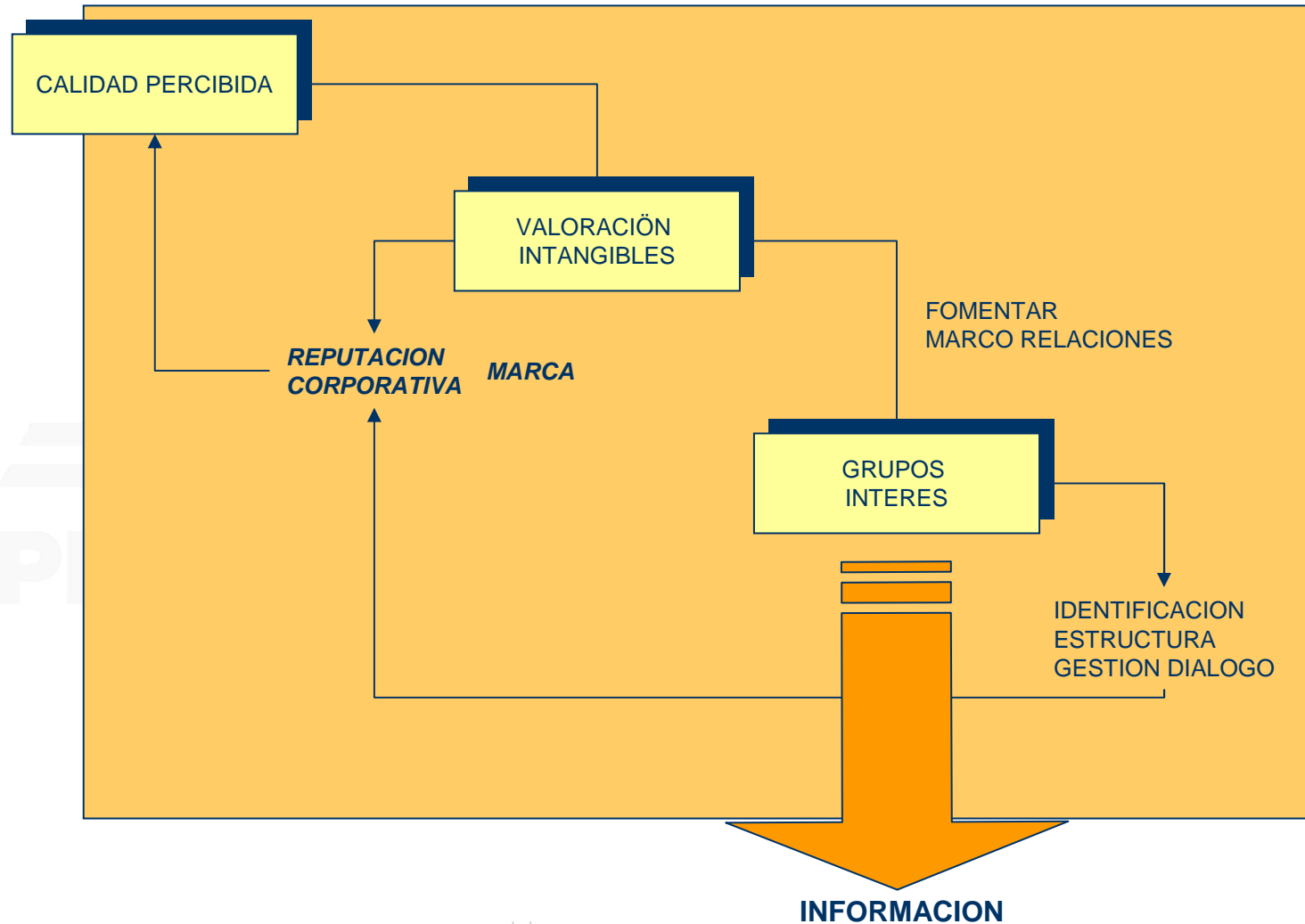
- No debe ser una función de OIR sino una función de ESCUCHAR.



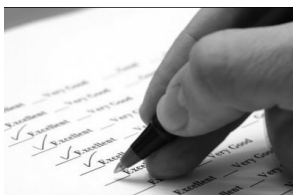
- Cuando las organizaciones atienden los requerimientos y necesidades de sus grupos de interés de una forma lógica, equilibrada, priorizada y explícita, siempre deben ajustar su rumbo y obtener una ventaja competitiva y visible que le permita ganarse su confianza.



RELACIONES



LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Responsabilidad Social Corporativa:

“Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con los stakeholders”

Libro Verde de la UE sobre la Responsabilidad Social 2001

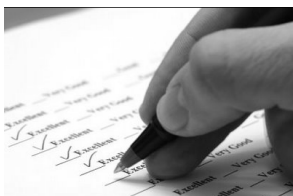
PREVENCIÓN Y CALIDAD



Objetivos de la Memoria de Sostenibilidad



Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI **presentan los resultados** que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los **compromisos**, la **estrategia** y el **enfoque directivo** adoptado por la organización.



Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:



- **Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad** con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias.

- **Demostración de cómo una organización influye en –y es influida por–** las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible.



- **Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo.**



GRI Global Reporting Initiative



- El mayor esfuerzo por ofrecer una información integrada fue lanzado en 1997 por CERES y UNEP a través del GRI.



- **Herramienta más utilizada actualmente para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad** es la **Guía GRI**, "GLOBAL REPORTING INITIATIVE".



- La **Guía GRI** es una herramienta *VOLUNTARIA* y *CONSENSUADA* que establece un marco común para las Organizaciones que deseen informar acerca de sus actuaciones en los campos ligados al desarrollo sostenible: dimensiones sociales, económicas y ambientales de las actividades, productos y servicios de la empresa.



GRI Global Reporting Initiative

1997 CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies)

UNEP (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente)

Participación de ONGs, organizaciones contables, asociaciones empresariales de mas de 35 países



1999 Primer borrador de Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad



Aplicación en 21 compañías multinacionales como experiencia piloto (British Airways, The Body Shop, Shell, General Motors, Procter&Gamble, Henkel, Electrolux, NEC Corporation...)



2000 Publicación de la Guía.

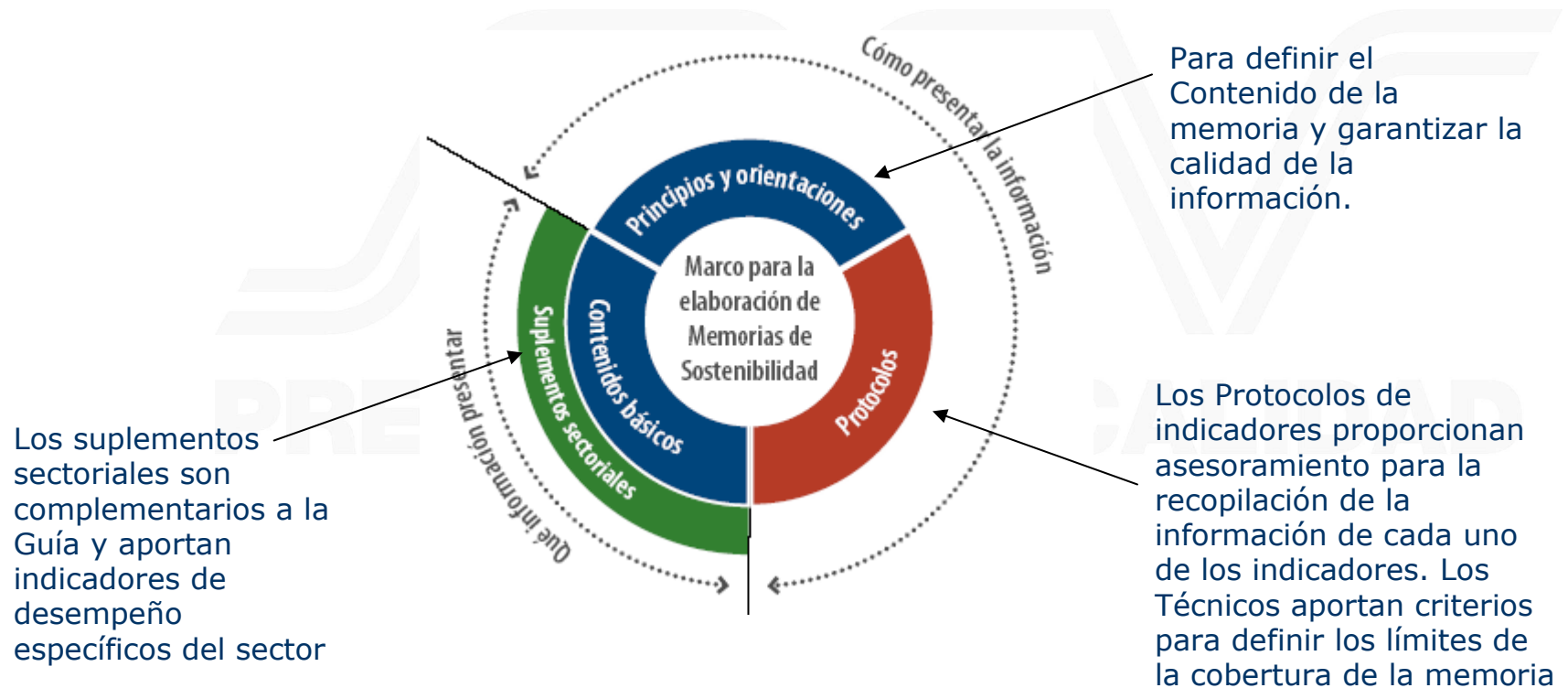


**2002 Revisión. Nueva Versión
Octubre 2006. Nueva versión**



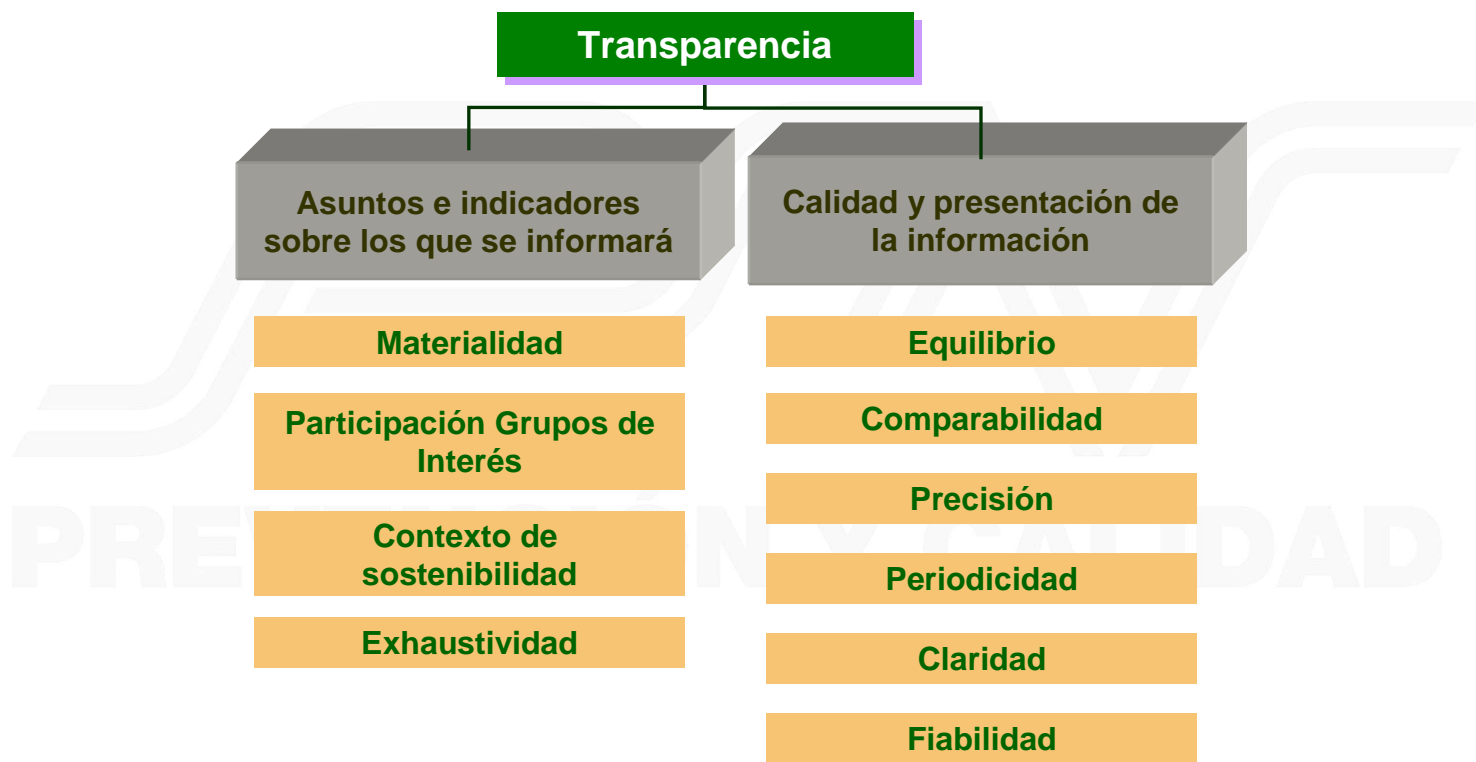
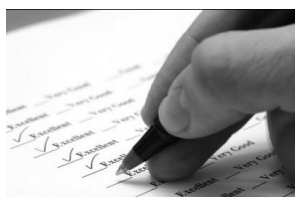
Metodología

Marco GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad



Metodología

- La Memoria de Sostenibilidad cumplirá con todos los Principios del GRI:

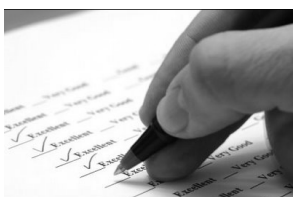


- Incluirá la “Declaración de Coherencia” de la Dirección (si se adecua a los condicionantes).



GRI Esquema abierto a posibilidades

El GRI presenta un **ESQUEMA TOTALMENTE ABIERTO** a la hora de organizar la información.



Alcance: Definir los propios límites de la memoria: que reflejen la realidad de cada organización (con la consideración de los stakeholders)

Contenido: Incluir otra información que se considere de interés (tanto por parte de la organización como derivado de las consultas con los stakeholders)

Estructura: Flexibilidad en función de la conveniencia tanto para el informante como para el usuario de la memoria. No obstante, es recomendable seguir la de la guía en aras de la comparabilidad y exhaustividad.

Medio de información: Papel, CD-ROM, Página web.

Frecuencia:

- Libertad para definirla. Recomendable que se ajuste a la periodicidad e integración con otros informes corporativos.
- En función de los medios de información
- En función de los costes y los recursos disponibles
- En función de los requerimientos de los stakeholders
- Informes parciales. Resúmenes de actualización



Contenidos

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN LA GUÍA GRI 2006

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Declaración del Gerente, o persona con mayor responsabilidad de la organización, descubriendo los elementos básicos y principios de la Memoria, permite dar mayor credibilidad a los contenidos frente a los agentes externos.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización, entre otros a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo.

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS GOBIERNO

COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

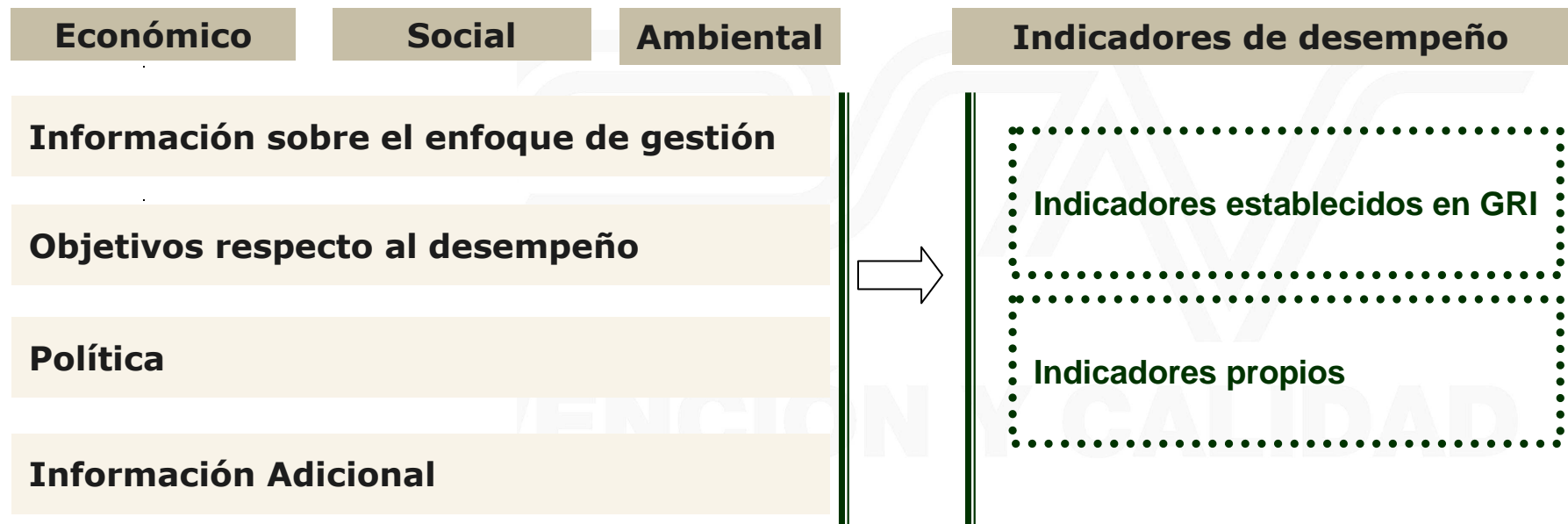
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO (principales y adicionales):

ECONÓMICOS

AMBIENTALES

SOCIALES

Indicadores



Indicadores

Categorías y Aspectos para los que GRI propone INDICADORES

	Categoría	Aspectos	Indicadores
ECONÓMICO	Impactos Económicos	Desempeño económico Presencia en el mercado Impactos económicos indirectos	Principales
			Adicionales
AMBIENTAL	Impactos ambientales	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, Vertidos y Residuos Productos y Servicios Cumplimiento Normativo Transporte Aspectos generales	Principales
			Adicionales



Indicadores

	Categoría	Aspectos	Indicadores
SOCIAL	Prácticas laborales y ética en el trabajo	Empleo Relaciones Empresa/Trabajadores Salud y Seguridad Formación y Educación Diversidad e igualdad de oportunidades	Principales Adicionales
	Derechos Humanos	Prácticas de inversión y aprovisionamientos No discriminación Libertad de la asociación y Convenios colectivos Abolición de explotación infantil Prevención del trabajo forzoso y obligatorio Quejas y procedimientos conciliatorios Prácticas de seguridad Derecho de los indígenas	Principales Adicionales
	Sociedad	Comunidad Corrupción Política Pública Comportamiento de competencia desleal Cumplimiento Normativo	Principales Adicionales
	Responsabilidad del Producto	Salud del cliente y seguridad Etiquetado de Productos y servicios Comunicaciones de Marketing Privacidad del cliente Cumplimiento normativo	Principales Adicionales

Ej. de Indicadores de desempeño económico

Desempeño económico

- Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
- Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Presencia en el mercado

- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo.
- Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Impactos económicos indirectos

- Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .
- Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Ejemplos de Indicadores de desempeño social



Empleo:

- Trabajadores por tipo de empleo y por contrato.
- Rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Relaciones empresa/trabajadores:

- Información sobre los convenios y porcentaje de empleados cubiertos por cada convenio colectivo.
- Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Salud y seguridad en el trabajo:

- Información sobre el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
- Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.



Ejemplos de Indicadores de desempeño social



- Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
- Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Formación y educación:

- Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por tipo de empleado.
- Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. Metodología empleada.



Ejemplos de Indicadores de desempeño social

Prácticas laborales y ética en el trabajo

Diversidad e igualdad de oportunidades principal:

- Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
- Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Horas de trabajo

Derechos Humanos

No discriminación

- Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Libertad de asociación y convenios colectivos

- Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.


Trabajos forzados

- Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Validación



Report Application Levels

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared			Report Externally Assured	✓	Report Externally Assured		Report Externally Assured
	Third Party Checked			Report Externally Assured	✓	Report Externally Assured		Report Externally Assured
Optional	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured

GRI
Checked
Icon



príngate



RESPONSABILIDAD

