



RETO: Mejora de la comunicación con los grupos de interés

rsus



Fundación
Cajasol

Mejora de la comunicación con los grupos de interés de EMASESA

Bernabé Escobar Pérez
María del Mar Miras Rodríguez

Sevilla, 19 de febrero de 2019



UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Objetivos

- ✓ Revisar la identificación de los distintos grupos de interés realizada en su día por EMASESA.
- ✓ Analizar en profundidad el análisis de materialidad realizado ya por EMASESA.
- ✓ Proponer los canales de comunicación y procesos de relación más adecuados en función de los asuntos materiales y los grupos de interés más relevantes, teniendo en cuenta la existencia del Observatorio del Agua.

Actividades

FASE 1: Revisión crítica de los grupos de interés y de la matriz de materialidad identificados por EMASESA.

FASE 2.a: Analizar los canales que suelen emplearse en EMASESA para comunicar con los grupos de interés identificados, en particular entre ellos el Observatorio del Agua.

FASE 2.b: Estudiar si los canales de comunicación ya establecidos son aquellos que encajan mejor con las prioridades de la empresa y con los grupos de interés considerados principales.

FASE 2.c: Plantear canales de comunicación para los grupos de interés prioritarios que carezcan de uno establecido o éste no sea considerado el oportuno.

Fase 1: Cuestiones materiales

- ✓ Grupos de interés y asuntos materiales identificados conforme a pronunciamientos internacionales más reputados (GRI).
- ✓ En una lógica de mejora continua, tras revisar las matrices de materialidad, detectamos numerosos cambios en las cuestiones relevantes y en sus prioridades.
- ✓ Cuestiones con más diferencias entre empresa y grupos de interés: recursos humanos, características del agua, actividades socioculturales y de educación ambiental/cooperación.
- ✓ Entre las propuestas destacan la conveniencia de aumentar los encuestados y mejorar su seguimiento para verificar la coherencia en las respuestas, procurar un mayor equilibrio en la composición de la muestra y, sobre todo, establecer ponderaciones diferenciadas por grupos de interés para cada ítem concreto (o grupo homogéneo de ellos).

Fase 1: Propuesta grupos interés



Fase 2: Canales de comunicación

- ✓ EMASESA tiene actualmente numerosos y variados canales de comunicación con sus grupos de interés, en continua ampliación (Observatorio del Agua, Defensor del Usuario...) y mejora continua.
- ✓ Priman, en general, los orientados a los grupos de interés internos.
- ✓ Es preciso una reflexión estratégica profunda sobre su situación actual y sus posibilidades de mejora.
- ✓ En esta línea, hemos propuesto la conveniencia de una retroalimentación sobre la Memoria de Sostenibilidad, la puesta en marcha de un sistema de información similar a un Social CRM y potenciar la bidireccionalidad en la relación con determinados grupos de interés (voluntariado corporativo, ayuntamientos, medios de comunicación, administraciones públicas).

Fase 2: Observatorio del Agua

- ✓ El Observatorio es una poderosa herramienta de comunicación pionera que conecta a EMASESA con todos sus grupos de interés.
- ✓ Tras analizar su funcionamiento, sugerimos en clave de mejora continua, procurar:
 - Equilibrar la composición y participación (asistencia) en cada una de las 4 mesas que lo componen.
 - Adaptar el crecimiento (natural) del número de miembros y la dinámica de desarrollo de las reuniones para que resulten operativas.
 - Asegurar la calidad de la participación, en particular, en los casos en que los miembros de las mesas concurren como representantes de los grupos a los que pertenecen y no como expertos independientes.
 - Establecer un proceso sistemático y consensuado para determinar los asuntos a tratar en futuras reuniones e incluso su orden, procurando un equilibrio entre los temas relevantes para EMASESA y para sus grupos de interés.



Estamos trabajando
Disculpen las molestias