

MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

COMPROMETERSE

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

Bogotá, abril de 2007

Reservados todos los derechos
© BID-CONFECÁMARAS

Editor: Roberto Solarte Rodríguez

Corrección de estilo: Claudia Susana Rodríguez

IMPRESIÓN: DIGIPRINT

**PROGRAMA IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
COLOMBIANAS
ATN/ME 8975-C0**

**GRUPO RETHOS
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

Directores:
Guillermo Hoyos-Vásquez
Roberto Solarte Rodríguez

CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL (CCRE)
Director: Javier Torres

CONFECÁMARAS
Eugenio Marulanda Gómez
Presidente
Julio Cesar Silva Bustos
Responsable de la ejecución del Programa
Oneida Flórez Peña
Coordinadora Administrativa del programa
"Incorporación de prácticas de RSE en Pymes Colombianas"

Contenido

Mensaje de Confecámaras	6
Introducción	7
1. Los fundamentos de una memoria de sostenibilidad	8
1.1. Hacia una memoria o reporte de sostenibilidad	8
1.2. La comunicación sobre RSE	9
1.3. El Pacto Mundial de Naciones Unidas	10
1.4. Regulaciones de la Organización Internacional del Trabajo	12
1.5. ISO 26.000	14
1.6. Global Reporting Initiative (GRI)	16
2. El reporte de sostenibilidad	18
2.1 Propósito del reporte de sostenibilidad	18
2.2. Diálogo con los grupos de interés	18
2.3. Marco	19
2.4. Proceso	19
2.5. Niveles	20
2.6. Definición del contenido	21
3. Principios	23
3.1. Principios sustantivos	23
3.1.2. Materialidad	23
3.1.2. Participación de los grupos de interés	25
3.1.3. Contexto de sostenibilidad	27
3.1.4. Exhaustividad	28
3.2. Principios de calidad de la información	30
3.2.1. Equilibrio	30
3.2.2. Comparabilidad	31
3.2.3. Precisión	32
3.2.4. Periodicidad	32
3.2.5. Claridad	33
3.2.6. Fiabilidad	34
3.3. Cobertura	35
4. Contenidos	37
4.1. Perfil	37
4.1.1. Estrategia y análisis.	37
4.1.2. Perfil	38
4.1.3. Parámetros de la memoria	38
4.1.4. Alcance y cobertura de la memoria	39
4.1.5. Índice del contenido	39

4.1.6. Verificación	40
4.2. Enfoque de la dirección	40
4.2.1. Gobierno de la organización	40
4.2.2. Compromisos con iniciativas externas	40
4.2.3. Participación de los grupos de interés	41
4.3. Indicadores de RSE	41
4.3.1. Dimensión económica	43
4.3.2. Dimensión ambiental	44
4.3.3. Dimensión social	48
4.3.4. Derechos humanos	48
4.3.5. Sociedad	50
4.3.6. Responsabilidad sobre productos	52
5. Observaciones generales	55
5.1. Recopilación de datos	55
5.1.1. Evaluación de viabilidad	55
5.1.2. Agregación o desagregación de datos	55
5.2. Formato y frecuencia del reporte	55
5.3. Medios de publicación del reporte	55
5.4. Frecuencia de presentación del reporte	56
5.4.1. Los ciclos dentro del programa comprometerse	56
5.4.2. Actualización del contenido de la memoria	57
5.5. Verificación	57
5.5.1. Decisiones acerca de la verificación	57
6. Indicadores de sostenibilidad comprometerse	59
6.1. Nivel inicial: año 1	59
6.2. Nivel intermedio: año 2	60
6.3. Protocolos de los indicadores	61
6.3.1. Nivel inicial: año 1	61
6.3.2. Nivel intermedio: año 2	79
Anexo. Indicadores GRI 3	88
Bibliografía	100

Mensaje de Confecámaras

Desde Confecámaras buscamos potenciar la Responsabilidad Social Empresarial a través de ComprometeRSE, programa apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Comercio de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena y Medellín para Antioquia.

A través del Programa ComprometeRSE buscamos incentivar en las pequeñas y medianas empresas la incorporación de prácticas de RSE en el desarrollo de sus actividades, además de introducirlas en los documentos que en mercados foráneos son de obligatoria aplicación como lo son los reportes de sostenibilidad.

Las pymes, en especial las que se preparan para enfrentar la globalización, deben entender que esta clase de reportes ya no son un "lujo" de las grandes empresas. Para ser competitivas e integrarse a los sectores más dinámicos de la economía, deben demostrar ser socios comerciales confiables y que están alineadas con las exigencias de sus clientes y del entorno en el que se desarrolla su actividad productiva.

Esta guía de elaboración de reportes, brinda al empresario una manera detallada y sencilla para comunicar las prácticas socialmente responsables de su organización, permitiendo a los empresarios abordar con anticipación su triple cuenta de resultados y evidenciando resultados sociales, ambientales y económicos.

El balance de sostenibilidad es la herramienta que exige la modernidad a toda organización productiva para que sea exitosa, para que mejore sus relaciones con los grupos de interés y propicie la inserción en nuevos mercados. Estamos seguros que los empresarios pymes colombianos encontrarán en esta guía un valioso apoyo para el cumplimiento de sus metas económicas, sociales y medioambientales.

Eugenio Marulanda Gómez
Presidente Confecámaras

Introducción

Para el Programa ComprometeRSE resulta central que las empresas puedan evaluar, con indicadores confiables, su desempeño en materia de 'responsabilidad social'. Cuando una empresa mide su desempeño en materia de 'responsabilidad social', ha comenzado por construir indicadores relevantes y confiables, referidos a los asuntos económicos, sociales y ambientales. El objeto del presente manual es facilitar este proceso por parte de las empresas.

Este manual se ha elaborado a partir del análisis de las metodologías que hay para los reportes sociales de las empresas, dentro de las cuales se ha decidido seguir la última versión de la *Guía para informes de sostenibilidad* del Global Reporting Initiative (GRI 3), en particular en cuanto a sus indicadores y a los protocolos para el diseño de esos indicadores. Sin embargo, aunque se conservan los aspectos fundamentales del GRI 3, se ofrece una versión adaptada a la realidad de las empresas que participan en el Programa ComprometeRSE.

Aunque se colocan como un anexo todos los indicadores propuestos por el GRI, se han elegido tan sólo doce indicadores para el reporte de resultados del primer año, añadiendo otros seis para el reporte del segundo año. Al hacer esto esperamos que las empresas vayan avanzando en una cultura de rendición de cuentas transparente. Por eso, invitamos a las empresas participantes a comunicar sus resultados al Programa Comprometerse. En la medida en que las empresas ganen las habilidades propias de la comunicación transparente de sus resultados, podrán también comunicarse con las entidades que promueven sellos y certificaciones en materia de responsabilidad social.

Así pues, además de promover el acceso a nuevos mercados, sensibles a los temas relativos a la 'responsabilidad social', el reporte de sostenibilidad debe permitir a la empresa aprender de su propio desempeño, recibir la retroalimentación de sus grupos de interés, y emprender procesos de mejora continua.

Roberto Solarte ha elaborado este manual, pero ha contado con el apoyo del equipo del Grupo Rethos de la Pontificia Universidad Javeriana, del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial y de la Gerente del Programa ComprometeRSE, Alexandra Ospina.

1. Los fundamentos de una memoria de sostenibilidad

1.1. Hacia una memoria o reporte de sostenibilidad

En los últimos años hemos venido encontrando un creciente interés de las empresas por mejorar sus relaciones con grupos que las afectan o que son afectados por sus actividades. Esto significa que, por una parte, se ha comprendido que esas relaciones son esenciales a la operación misma de la empresa, de modo que se han ido implementando modelos de gestión, pero ante todo, de evaluación e información de estas relaciones. Lo más conocido han sido los balances sociales. Sin embargo, desde hace varios años se habla de la triple rendición de cuentas, puesto que las empresas han de reportar sobre su gestión de manera integral, incluyendo lo económico, lo social y lo ambiental, según la propuesta de John Elkington. Este es el objeto de un informe, memoria o reporte de sostenibilidad y por ello se requiere de una metodología que permita medir y reportar el desempeño de las empresas de manera integral. El asunto de fondo de estos reportes es pues la medición y rendición de cuentas de las empresas sobre su creación de valor, no reducido a la maximización de utilidades para los dueños o accionistas, sino al conjunto del valor económico, social y ambiental que las empresas crean, o que también contribuyen a destruir.

Existen muchas posibilidades para elaborar informes o reportes de sostenibilidad. En términos generales, se trata de recoger la información sobre el desempeño económico, social y ambiental de una empresa, a través de indicadores y con una cierta metodología, sea ésta creada por la empresa o aportada por un modelo existente, como el GRI 3 o la norma SA 8000. Una vez levantada la información, ésta se reporta a los grupos de interés a la espera de su retroalimentación, la cual permitirá volver a planear acciones, esta vez en la línea del mejoramiento del desempeño de la 'responsabilidad social' de la empresa.

Las características básicas de los reportes o memorias de sostenibilidad son:

- *Carácter voluntario.* Cada empresa ha de decidir sobre este reporte y sobre los indicadores que va a emplear. Esta determinación además de considerar las políticas específicas de la empresa, debe consultar sobre sus capacidades y sus recursos.
- *Comparativo.* Las mediciones de la 'responsabilidad social' deben permitir que la empresa estime en el tiempo su propio desempeño, así como que realice comparaciones con otras empresas, con el fin de aprender de las mejores prácticas.
- *Periodicidad.* Una vez que se realiza un reporte o memoria de sostenibilidad, es necesario establecer los periodos de tiempo en los que se van a considerar las acciones, lo que determinará los indicadores que se van a crear y la calidad, y gestión de la documentación que se requerirá.

- *Transparencia.* Los reportes o memorias de sostenibilidad son mediciones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se ofrecen al público en general, y, de manera directa y particular, a los grupos de interés prioritarios para la empresa.
- *Comunicable.* Se trata de un instrumento de comunicación interna y externa de la empresa, lo cual supone un compromiso por ofrecer una información veraz y verificable¹.

Una memoria o reporte de sostenibilidad no sólo es un documento sobre el desempeño de la empresa en cuanto a su ‘responsabilidad social’, que se publica. Este reporte debe hacer parte integral de la política, la estrategia y la gestión que la empresa decide asumir sobre su propia responsabilidad. En términos generales, debe permitir una evaluación sólida sobre el conjunto del desempeño de la organización, convirtiéndose en una herramienta esencial dentro de una gestión que se empeña en procesos de aprendizaje y mejoramiento continuos. También se debe emplear como un instrumento que permite mejorar la gestión de las relaciones con los grupos de interés.

1.2. La comunicación sobre RSE

El programa ComprometeRSE es una iniciativa que busca facilitar la integración de la ‘responsabilidad social’ en la gestión cotidiana de la empresa. Para ello hemos partido de un diagnóstico que establece la situación inicial de la empresa en materia de RSE; este diagnóstico permite identificar los avances y las oportunidades en el campo de la RSE, a la vez que reconocer la existencia de acciones que pueden llamarse de responsabilidad social dentro de la gestión de toda empresa. Posteriormente hemos ido avanzando en la configuración de una gestión donde la RS esté integrada y se pueda dar cuenta de ella.

Entonces, la gestión completa de la ‘responsabilidad social’ de una empresa necesita tener la ayuda de unos indicadores confiables, que permitan hacer seguimiento de los procesos al interior de la organización y mejorar la comunicación con las partes interesadas, esenciales a la empresa.

Para el Programa ComprometeRSE, es fundamental que esta comunicación se inscriba dentro de los parámetros internacionales de mayor aceptación, de manera que se constituya en una herramienta que propicie la competitividad de la empresa en el contexto internacional. Esto va a suponer, entonces, un fuerte compromiso con los estándares económicos, sociales y ambientales que sean aplicables a cada una de las áreas del programa.

Como estamos en un proceso inicial, consideramos de suma importancia establecer unos indicadores mínimos, a los cuales ha de ajustarse toda empresa

¹ TORO C., Daniela. *¿Cómo medir el resultado de una gestión empresarial responsable?*
Disponible en: www.iarse.org

dentro de este programa, y unos indicadores mucho más globales sobre los cuales la empresa podrá ir avanzando en la medida en que mejore la responsabilidad social de su propio desempeño. A su vez, estos indicadores se dividen en principales y adicionales. De esta manera, tendremos tres niveles posibles de desarrollo en los indicadores de RSE: los obligatorios, que representan los mínimos comunes de los grandes modelos internacionales, y dos niveles más desarrollados, tomados estos exclusivamente de la versión 3 del *Global Reporting Initiative* (GRI 3).

En este sentido, los indicadores que vamos a considerar buscan estar alineados con los siguientes instrumentos internacionales:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Regulaciones de la Organización Internacional del Trabajo.
- ISO 26.000
- Global Reporting Initiative 3.

El GRI 3 será el instrumento de base de este material, de manera que vamos a hacer un recuento sucinto de las otras tres iniciativas, para introducir el GRI y hacer una exposición detallada del proceso de construcción de un reporte de sostenibilidad.

1.3. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas²

Se trata de una iniciativa ética de las Naciones Unidas para que las empresas de todos los países asuman, como parte esencial de su estrategia, diez principios universales en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Estos principios se derivan de:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Estos principios son:

² www.pactomundial.org

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas tienen que asegurarse que ellas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben alentar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas tienen que respaldar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben abogar por la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas tienen que fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas están obligadas a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El origen de esta iniciativa se remota varios años atrás, porque las Naciones Unidas estaban buscando la mejor manera de promover la 'responsabilidad social' de las empresas. De la propuesta de construir regulaciones, Kofi Annan, anterior Secretario General de las Naciones Unidas, propuso la idea de un Pacto Mundial en su alocución ante el Foro Económico Mundial el 31 de enero de 1999. Este Pacto se hizo operativo el 26 de julio de 2000 en la sede de Naciones Unidas en Nueva York.

El Pacto Mundial es una iniciativa que convoca a múltiples sectores -empresas, organismos de las Naciones Unidas, trabajadores y representantes de la sociedad civil- con el fin de promover la 'responsabilidad social' de las empresas. Con las Naciones Unidas se busca que las empresas hagan parte de las soluciones a los graves problemas que aquejan al mundo actual, mundo retado por una globalización desigual. Así, ante una sociedad donde los derechos de las mayorías son negados, se pide a las empresas un compromiso decidido y transparente con los derechos humanos; frente a la creciente inequidad se busca que las empresas hagan efectiva la inclusión social; frente a la degradación del ambiente se buscan compromisos de sostenibilidad.

El Pacto Mundial es un instrumento de libre adscripción, pues no regula, vigila, impone ni evalúa a las empresas. Por el contrario, busca el compromiso voluntario de éstas con los principios de Pacto.

En el Pacto Mundial confluyen cuatro organismos de las Naciones Unidas: la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, la Organización

Internacional del Trabajo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Para garantizar la calidad en la gestión emprendida desde que se firma el Pacto se ha puesto especial énfasis en la elaboración de informes sobre el progreso en el cumplimiento de los principios del mismo. Los informes permiten demostrar que se han asumido políticas internas coherentes con los diez principios del Pacto Mundial; que se han medido los impactos y resultados de la implementación de estas políticas; y que ha habido una mejora en el conjunto de la gestión de la empresa. Una parte esencial de este proceso consiste en comunicar estos resultados a sus principales grupos de interés.

1.4. Regulaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)³.

La Organización Internacional del Trabajo es un organismo especializado de las Naciones Unidas que procura fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.

La OIT formula normas internacionales del trabajo, que revisten la forma de convenios y de recomendaciones, por las que se fijan unas condiciones mínimas en materia de derechos laborales fundamentales: libertad sindical, derecho de sindicación, derecho de negociación colectiva, abolición del trabajo forzoso, igualdad de oportunidades y de trato, así como otras normas por las que se regulan condiciones que abarcan todo el espectro de cuestiones relacionadas con el trabajo.

Dentro del sistema de las Naciones Unidas, la OIT es la única organización que cuenta con una estructura tripartita, en la que los trabajadores y los empleadores participan en pie de igualdad con los gobiernos, en las labores de sus órganos de administración.

Adoptada en 1998, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo es la expresión del compromiso de los gobiernos, y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, de respetar y defender los valores humanos en el plano económico y social.

La Declaración abarca 4 áreas:

- La libertad de asociación y la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva.
- La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.
- La abolición del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

³ www.ilo.org

Esta Declaración establece claramente que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países. Menciona en particular a los grupos con necesidades especiales, tales como los desempleados y los trabajadores migrantes. Reconoce que el crecimiento económico por sí solo no es suficiente para asegurar la equidad y el progreso social y para erradicar la pobreza.

Resultan aplicables de las empresas que asumen su 'responsabilidad social' los acuerdos de la Declaración tripartita de principios sobre empresas multinacionales y política social⁴, que promueve el aporte social de las empresas y la reducción de sus impactos social o ambientalmente negativos, así como las directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (ILO-OSH 2001)⁵.

La *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la Política social* de la OIT (1977, revisada en 1998) es un instrumento de carácter voluntario, fruto de un consenso entre los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. Aplica a las diversas acepciones de empresas que realizan negocios fuera de sus países de origen, y por lo tanto, en nuestro caso resulta esencial para las empresas que exportan. La importancia de esta Declaración radica en que es el único texto universal que trata de los aspectos laborales y sociales de las actividades de las empresas multinacionales.

Esta Declaración contiene principios en materia de empleo, de formación profesional, de condiciones de trabajo y de vida, y de relaciones laborales, cuya aplicación se recomienda con carácter voluntario a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y a las empresas.

Por su parte, las directrices ILO-OSH 2001 buscan promover que el trabajo se realice en condiciones decentes, en el sentido de seguras, lo que promueve la productividad y, en consecuencia, la competitividad de las empresas a través de una gestión dinámica de determinados aspectos de las relaciones laborales. Se busca, entonces, una seguridad sostenible, que haga parte de la Responsabilidad Social de toda empresa.

En cuanto "directrices", se trata de un instrumento voluntario, que facilita la gestión, dentro de las empresas, de aspectos como la seguridad y la salud, incluyendo los elementos centrales de contar con una política, una estructura organizativa que soporte la implementación de tal política, cuya gestión incluye la planeación, aplicación, evaluación y mejoramiento continuo. En todo este proceso la transparencia es un criterio central, de manera que las organizaciones que acogen este proceso se obligan a sí mismas a rendir cuentas de sus procesos de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual, entre otras cosas, deben trazar objetivos medibles, eliminando o controlando los riesgos, implementando programas y tomando las medidas necesarias para asegurar la seguridad y la

⁴ <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/download/spanish.pdf>

⁵ <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/cops/spanish/download/s000013.pdf>

salud en el trabajo. Para que este sistema sea operativo se hace necesario asignar los recursos necesarios, incluyendo la determinación de personas responsables y la capacitación para todos los individuos que trabajan en la empresa.

El éxito de la rendición de cuentas supone que se documente todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Este sistema comprende la política de la organización, las principales funciones y responsabilidades en su interior, la identificación y gestión de riesgos, así como los procedimientos internos adoptados. La documentación respectiva deberá estar redactada de manera clara y estar sujeta a exámenes regulares. Cada organización ha de establecer la manera de sistematizar y archivar esta documentación, manteniéndose disponible para los trabajadores, siempre que se asegure la confidencialidad.

Toda esta documentación, sistematizada de acuerdo a la realidad de cada organización, es la base para la comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo. La comunicación será interna y externa, garantizando que sea incluyente y de doble vía.

La documentación también facilita los procesos de evaluación y, eventualmente, de auditoría. La evaluación se hará a partir de los objetivos e indicadores propuestos para medir los resultados propuestos. Para ello, resulta esencial definir en la planeación quiénes deben rendir cuentas de la gestión y quién será la unidad o la persona responsable de supervisar este proceso de evaluación; también se deben considerar los indicadores que la organización puede manejar y que pueden fortalecer su proceso de evaluación, incluyendo aspectos cualitativos y cuantitativos. Para producir estos indicadores la OIT propone basarse en el análisis de riesgos, así como en las políticas y objetivos en los campos de la seguridad y de la salud en el trabajo.

Los resultados de la evaluación, así como de una eventual auditoría, facilitarán la toma de decisiones sobre las acciones de mejoramiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

1.5. ISO 26.000

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una organización no gubernamental, con una red de instituciones nacionales de estandarización presente en 148 países, cuya labor es elaborar normas internacionales, como resultado del consenso logrado a través de comités técnicos de normalización. Las normas que crea la ISO son de carácter voluntario para las organizaciones, y responden a necesidades sentidas en el mercado y en la sociedad mundial.

ISO ha decidido desarrollar un estándar en 'responsabilidad social'. Éste se llamará ISO 26.000. Se trata de una guía estándar que en principio no es una norma certificable, sino que dará lineamientos y orientaciones para que las

organizaciones de cualquier tipo, tamaño, sector o país, puedan alcanzar los estándares internacionales que la sociedad espera.

Las razones de la ISO para asumir esta iniciativa son las siguientes:

- En los últimos 15 años hemos asistido a una explosión de iniciativas en el campo de responsabilidad social.
- Encontramos iniciativas intergubernamentales y gubernamentales encaminadas a conducir las inversiones de estandarización, de la industria y de las ONG, basadas en las confesiones religiosas o en acuerdos entre las religiones, etcétera.
- En ellas encontramos un incremento considerable del compromiso con la responsabilidad social, pero a la vez una fuerte dispersión y variabilidad en cuanto a calidad, comprensión, contenido, operatividad y construcción de valor. Además, por lo general tienen más fuerza en los reportes sociales que en cómo hacer operativa la 'responsabilidad social' en las organizaciones.
- Como resultado -incluso los mejores esfuerzos pueden sufrir en medio de la confusión de iniciativas- la carencia de una estandarización de amplia aceptación puede desalentar el buen comportamiento de las organizaciones, así como a los consumidores, inversionistas y gobiernos para que recompensen ese buen comportamiento.
- Como no hay acuerdo sobre ninguna estructura internacional estandarizada, las iniciativas actuales pueden retardar el ímpetu del movimiento hacia la responsabilidad social.

Por otro lado, hay una considerable actividad de los organismos de normalización, de diversos países, en la creación de sus propios estándares de responsabilidad social. Se adelantan o ya se hicieron estándares en Israel, Francia, España, Italia, Reino Unido, Austria, Brasil, Colombia⁶, Malawi (trabajo del niño), Tailandia, México, Perú, Venezuela, Estados Unidos (gestión ética), Canadá, Japón y Australia.

Esta sobreabundancia de materiales y acciones sobre responsabilidad social muestra la necesidad de orientación que tienen las organizaciones en este campo, a la vez que la urgencia de crear acuerdos básicos que superen la confusión que ha originado esta explosión de iniciativas. En concreto, el reto es hacer acuerdos en un campo que aún resulta problemático para muchas organizaciones, asegurando que se llegue a pactos ampliamente consultados a través de procesos de diálogo y argumentación, incluyendo a las partes interesadas que puedan ser afectadas por este tipo de estándares.

Esta guía estándar ISO 26.000 se desarrolla de acuerdo a los parámetros aportados por la OIT y el Pacto Mundial, pero también se enriquece con la intervención de las distintas partes interesadas: empresarios, trabajadores,

⁶ El Comité 180 de ICONTEC que se reúne mensualmente en Medellín, Bogotá y Cali adelanta esta labor, que se terminará en el primer semestre de 2007.

gobiernos, grupos ambientalistas, consumidores, organizaciones no gubernamentales y que prestan servicios relacionados con la responsabilidad social o con los procesos de estandarización.

Además de las Naciones Unidas y de los grupos sociales mencionados, prácticamente todas las entidades que certifican o promueven estándares de 'responsabilidad social' participan en este proceso, lo que muestra la enorme importancia de la ISO 26.000⁷.

Al ser las normas ISO ampliamente reconocidas, como la ISO 9.001 y 14.000 -instrumentos que facilitan los procesos de competitividad de las empresas-, se espera que esta guía aporte nuevos elementos en este proceso de mejorar el desempeño de las empresas. En particular se espera lograr un acuerdo básico sobre los parámetros que puede alcanzar una empresa con una gestión en la que los asuntos sociales y ambientales sean parte integral y esencial de su estrategia, puesto que se trata de las expectativas que la sociedad va haciendo sobre las empresas, lo que es a la vez un condicionante y un reto para su desempeño.

1.6. Global Reporting Initiative (GRI)

GRI nació en 1997 como una iniciativa de la Coalición de Organizaciones no Gubernamentales para las Economías Ambientalmente Responsables (CERES) y el Programa de Naciones Unidas para el Ambiente, con el fin de realizar un reporte de sustentabilidad empresarial de calidad, rigor y utilidad.

Esta iniciativa ha consultado a muchos sectores, organizaciones y personas para generar un consenso que sea de aceptación mundial.

El objetivo del desarrollo sostenible es "satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". Como agentes clave de la sociedad, las organizaciones de todo tipo tienen un papel importante en la consecución de este objetivo.

⁷ AccountAbility, AICC, Centre for Corporate Social Responsibility (CCSR), Consumer International, Ecología, EIRIS Foundation & Ethical Investment Research Services Ltd., Ethos Institute, European Commission, Global Reporting Initiative (GRI), ILO (OIT Organización Internacional del Trabajo), InterAmerican CRS Network, International Organisation of Employers (IOE), International Chamber of Commerce (ICC), International Council of Mining and Metals (ICMM), International Federation of Standards Users (IFAN), IPIECA International Petroleum Industry Environment Conservation Association, ISEAL Alliance, Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), Red Puentes, Social Accountability International (SAI), Transparency International, United Nations - Division for Sustainable Development, United Nations Industrial Development Organization (UNIDO), UNCAT United Nation Conference on Trade and Development, UN Global Compact, UNIDO, The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), World Health Organization (WHO).

Ventajas

- Supone organizaciones y grupos de interés en todo el mundo facilitando el diálogo abierto.
- Permite que las organizaciones mejoren su desempeño.
- Que se hagan reportes voluntarios.
- En el contexto de la globalización, se ha impuesto el modelo de gobierno corporativo, que implica rendir cuentas a la sociedad.
- Potencia los nuevos sistemas contables.
- GRI es un marco para el reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de una organización.
- Ofrece una guía para el desarrollo de la empresa; asiste a la organización en la presentación de un balance social, ambiental y económico razonable; promueve la posibilidad de comparación y la apertura de la información de las empresas; sirve para conocer las mejores prácticas.
- El “reporte de sustentabilidad” organiza la información en términos de realizaciones económicas, ambientales y sociales.

La razón para elegir al GRI 3 como el marco más adecuado para elaborar un reporte o memoria de sostenibilidad se debe a que es el modelo de reporte más incluyente, pues tiene en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales del desempeño de las organizaciones.

Tiene un aporte especial: si una empresa cumple con sus condiciones puede obtener una certificación en cuanto a la sostenibilidad de su gestión, lo cual constituye toda una ventaja comparativa para la competitividad de la empresa.

La diferencia con la ISO 26.000 es que ésta será una guía para la gestión de la ‘responsabilidad social’, en cambio el GRI 3 es un sistema de evaluación y reporte de la sostenibilidad de la empresa, auditable y certificable. Es decir, que el GRI 3 se refiere sólo a una de las secciones o cláusulas de la guía estándar internacional ISO 26.000.

2. El reporte de sostenibilidad

El Global Reporting Initiative (GRI) ofrece un marco fiable y creíble que vamos a emplear para la elaboración de memorias de sostenibilidad dentro del Programa ComprometeRSE, para lo cual ajustaremos este marco a la realidad de las pymes colombianas.

2.1. Propósito del reporte de sostenibilidad

“La elaboración de memorias o reportes de sostenibilidad” es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos, también utilizados para describir la información relativa al impacto económico, ambiental y social (por ejemplo, triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, etcétera).

La elaboración de una memoria o reporte de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas a los grupos de interés, internos y externos, sobre desempeño de la organización respecto al objetivo de su ‘responsabilidad social’.

Las memorias o los reportes de sostenibilidad presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, a la estrategia y al enfoque directivo adoptados por la organización.

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

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de ‘responsabilidad social’, respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias.
- Demostración de cómo una organización influye -y es influida por- en cuanto a las expectativas creadas en materia de su ‘responsabilidad social’.
- Comparación, a lo largo del tiempo, del desempeño de una organización al interior de ella misma, y relación con otras organizaciones,

2.2. Diálogo con los grupos de interés

El reporte o memoria de sostenibilidad supone el diálogo con los *stakeholders* o grupos de interés, pues de otro modo carecería de valor, a la vez que facilita que este diálogo se realice con profundidad. Los criterios adoptados, que conjugan los grandes acuerdos internacionales como el GRI 3, la ISO 26.000 y las regulaciones de las Naciones Unidas, buscan asegurar que esta memoria tenga un enfoque global, de manera que la empresa que decida emplearla esté en condiciones de

mostrar el estado de su gestión de 'responsabilidad social' en una perspectiva que abarque las preguntas que se hace la ciudadanía mundial, entendiendo que muchas veces los grupos de interés de la empresa son locales, regionales, nacionales y/o internacionales. Además, esta guía se ha diseñado de manera genérica, excluyendo las preguntas de sectores específicos que pueden tener sus desarrollos propios mucho más detallados. En este sentido, esta guía responde a las necesidades de las empresas colombianas para que puedan dar cuenta a la sociedad, de su desempeño económico, social y ambiental.

Un reporte o memoria de sostenibilidad debe asumir de forma sistemática las relaciones con los grupos de interés, y continuar en un proceso de mejoramiento a partir de los resultados encontrados. Ahora bien, la perspectiva de cada grupo de interés es constitutiva y totalmente significativa para la elaboración del reporte de sustentabilidad.

Este diálogo debe abarcar la construcción o validación de los indicadores, los límites del reporte, su formato y las perspectivas asumidas. Como resultado se supone que cada grupo de interés asumirá el reporte de manera distinta según sus propias necesidades. Para que esto sea posible hay que definir y priorizar los grupos de interés de la organización, proceso que se aborda dentro de la gestión de 'responsabilidad social'.

2.3. Marco

Como se mostró en el numeral 1, el Programa ComprometeRSE asume como marco los criterios aportados por el GRI 3, así como por las regulaciones de Naciones Unidas (Pacto Mundial y OIT) y los desarrollos de la ISO 26.000. Se trata, entonces, de contenidos generales acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, en los cuales han confluído los contenidos elaborados con anterioridad, de manera que se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de RSE.

2.4. Proceso

Esta guía para la elaboración de memorias o reportes de sostenibilidad consta de un conjunto de principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados contenidos básicos, que están formados por los indicadores de desempeño, y por una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias.

Se espera que las empresas que participan del Programa ComprometeRSE elaboren sus memorias o reportes de sostenibilidad siguiendo los parámetros de esta guía. El Programa espera que cada empresa que opta por elaborar su memoria o reporte de sostenibilidad, lo haga público tanto en su página Web como en el portal del Programa ComprometeRSE.

El primer paso consiste en definir el alcance de estas memorias. Invitamos a todas las empresas participantes en el Programa a describir el alcance de su memoria y a indicar los planes de ampliación de la misma en los años venideros.

2.5. Niveles

Proponemos que todas las empresas del Programa ComprometeRSE, en cuanto están participando de unos procesos iniciales para lograr una gestión de 'responsabilidad social', consistente e integrada a su estrategia, se ciñan a los procesos iniciales de la memoria. En la medida que pase el tiempo y se vayan haciendo palpables sus avances, es posible comenzar a emplear los indicadores principales del GRI 3, y en última instancia, los adicionales.

Esto nos plantea tres niveles de desarrollo de la memoria o del reporte de sostenibilidad: Uno 'inicial' por el cual comenzarán todas las empresas del Programa; uno 'intermedio' que implica asumir todos los indicadores principales del GRI 3; y un nivel 'avanzado', donde se incluyen todos los indicadores del GRI 3.

Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias propuesto por el GRI. Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un "plus" (+) en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+), en el caso que se haya utilizado verificación externa.

Si alguna de las empresas participantes ya ha hecho reportes o memorias de sostenibilidad y ha adelantado los procesos de verificación externa, es preferible que omita esta guía, que está diseñada para los procesos iniciales; recomendamos en ese caso contar con el conjunto de instructivos y soportes del GRI, disponibles en su Web⁸.

En todo caso, cada empresa debe señalar de manera explícita el nivel de aplicación que ha decidido. Esto permitirá que los lectores tengan claridad sobre los indicadores y asuntos abordados; y a quienes redacten la memoria o el reporte les proporcionará una perspectiva de proceso gradual.

El proceso de construcción de una memoria o un reporte de sostenibilidad es un proceso de auto evaluación de la organización, pues de acuerdo a la valoración que haga de su desempeño, se autocalificará. Además de la valoración que la empresa haga, podrá escoger las siguientes opciones: contar con el recurso de una auditoria externa que verifique su auto evaluación; solicitar que el GRI compruebe su autocalificación.

⁸ www.globalreporting.org

Puesto que el Programa ComprometeRSE espera contar con los reportes o memorias de cada una de las empresas participantes, se invita a éstas a establecer comunicación con el Global Reporting Initiative una vez se alcance el nivel intermedio y se publiquen estos resultados. En este sentido, hay tres opciones: enviar la memoria al GRI, ya sea impresa o en formato electrónico; registrar la memoria en la base de datos online de GRI; solicitar a GRI la comprobación del nivel de aplicación autocalificado.

Esta comprobación es esencial para la competitividad de la empresa porque equivale, en la práctica, a un sello o una certificación sobre la responsabilidad social de la empresa.

2.6. Definición del contenido

Para asegurar que se hace una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la responsabilidad social de una empresa, se debe determinar el contenido que se va a incluir en la memoria o reporte de sostenibilidad. Esto se hace considerando la experiencia y el propósito de la empresa, así como las propensiones de sus grupos de interés más relevantes.

2.6.1. Orientaciones para definir el contenido

Las orientaciones describen opciones que dispone la empresa para decidir sobre la información que va a incluir en su memoria o reporte, determinando su contenido y cobertura.

- Identificar las cuestiones relevantes para la empresa, así como los indicadores relacionados más importantes. Se recomienda seguir un proceso metódico de revisión de estos contenidos, según los principios de materialidad, participación de los grupos de interés y contexto de sostenibilidad.
- Para identificar estos asuntos la empresa ya cuenta con los reactivos del diagnóstico inicial, que se refieren a los tópicos generales de la responsabilidad social en los campos que abarca el Programa ComprometeRSE. Además, se cuenta con los indicadores propuestos por el GRI, que tienen los tres niveles sugeridos en esta guía: inicial, intermedio y avanzado. Los indicadores del nivel inicial son aquellos que el Programa considera que toda empresa participante debe lograr en su primer año; los intermedios corresponden a los indicadores principales del GRI 3, y los del nivel avanzado, a los indicadores adicionales del GRI 3. Pero hay que considerar la posibilidad de que cada empresa decida acerca de otros asuntos sobre los que cree importante informar.
- Los principios también permiten establecer la prioridad de los contenidos seleccionados.

- Los contenidos propuestos deben ser revisados en la perspectiva de cada uno de los principios, con el fin de determinar la materialidad de los contenidos e indicadores propuestos. Sólo se deben incluir aquellos que resulten materiales.

Los métodos utilizados para valorar la materialidad de un contenido:

- Pueden variar dependiendo de las definiciones que decida introducir cada empresa.
- Pero se propone ceñirse a las directrices y comprobaciones incluidas en los principios propuestos por el GRI 3, que siguen a continuación
- Deberán revelarse en su totalidad.

2.6.2. Considere al aplicar este enfoque

- Conviene saber que todos los indicadores del Programa ComprometeRSE se han desarrollado a partir de los indicadores GRI 3, los cuales fueron ideados a través de procesos participativos en todo el mundo, y se han elaborado de manera que resulten materiales. Si una empresa encuentra que un indicador no es material y, por lo tanto, no lo va a emplear, debe informar al Programa.
- Todo indicador adicional que se quiera incluir en la memoria o reporte de la empresa, debe revisarse primero a la luz de todos los principios de elaboración de las memorias, con el fin de que quienes lo formulen, puedan asegurar que aquel tiene el mismo rigor técnico de los indicadores ya propuestos.
- Cada empresa debe garantizar que la información que ha incluido y la cobertura de su memoria o reporte de sostenibilidad ha seguido el principio de exhaustividad.

3. Principios

Los principios para la elaboración de memorias o de reportes de sostenibilidad describen los resultados que se deben alcanzar; también ofrecen orientaciones para tomar decisiones centrales sobre la elaboración de la memoria o reporte (selección de cuestiones relevantes e indicadores a incluir, y la manera de presentarlos).

Cada principio consta de una definición, una descripción y una serie de comprobaciones para que la empresa pueda evaluar su uso. Estas comprobaciones tan sólo serán herramientas de autodiagnóstico, no temas de los cuales se informará, aunque pueden ofrecer referencias acerca de las decisiones a tomar, en cuanto a la aplicación de los principios.

En conjunto los principios buscan ayudar a lograr la transparencia, que es el valor esencial de los reportes o memorias de sostenibilidad. La transparencia es una característica de la información, información que debe ser veraz y completa, y debe poderla comprobar cualquier agente interno o externo a la empresa. En este sentido, debe contener la descripción y, si es el caso, la narración, de los impactos y procesos de 'responsabilidad social' de la empresa, así como los procedimientos empleados para construir esa información.

Los principios se organizan en dos grupos:

- Principios sustantivos, referidos a los asuntos e indicadores sobre los que la empresa ha de informar.
- Principios para garantizar la calidad y la presentación adecuada de la memoria o reporte de sostenibilidad.

Esta organización no restringe el uso de los distintos principios que se pueden emplear para una amplia gama de decisiones de la empresa.

3.1. Principios sustantivos

3.1.1. Materialidad

Definición: la información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización, o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria. Los impactos pueden considerarse como significativos cuando se consideran lo suficientemente importantes como para necesitar de una participación o una gestión activa por parte de la organización.

Descripción: las cuestiones e indicadores relevantes son aquellos que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos de la empresa, o influyen en las decisiones de los grupos de interés. La materialidad es el umbral a partir del cual una cuestión o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria.

En la información financiera la materialidad se suele considerar como el umbral a partir del cual un asunto debe ser tenido en cuenta en las decisiones económicas de los usuarios de los estados financieros de una organización. Este concepto de umbral resulta importante también para elaborar el reporte o memoria de sostenibilidad, aunque se refiere ahora a un espectro mayor de impactos, relaciones y grupos de interés, porque esta memoria incluye los impactos sociales y ambientales, además de los económicos. Estas cuestiones sociales y ambientales suelen tener impacto financiero en el corto o largo plazo, de modo que resultan de interés para quienes se centren exclusivamente en la situación financiera de una empresa.

Para determinar la materialidad de la información deben combinarse factores internos y externos, incluidos elementos como la misión, los principios de 'responsabilidad social' y la estrategia competitiva de la empresa, las preocupaciones expresadas por los grupos de interés, las expectativas sociales de mayor alcance y los impactos de la organización en todos sus procesos, como por ejemplo con sus proveedores, distribuidores y clientes.

La evaluación de la materialidad también ha de tener en cuenta las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales expresadas en el Pacto Mundial y en las directrices y orientaciones de la OIT.

Para evaluar la importancia de estos impactos puede utilizarse una amplia gama de metodologías existentes. Se suele hablar de "impactos significativos" para referirse a aquellos que constituyen una preocupación importante, o que han sido identificados empleado instrumentos como la evaluación de impactos, de riesgos o los análisis de ciclo de vida. Los impactos son significativos cuando se necesita una participación o una gestión activa por parte de la empresa.

La memoria o reporte de sostenibilidad debe destacar los asuntos más relevantes, explicando el proceso por el cual se estableció esa prioridad. En un sentido general, la información debe presentarse según la importancia que tiene para la empresa, así como por su capacidad de ser un medio de comparación con el desempeño de otras empresas en el país y en el exterior.

Puede darse el caso de encontrar que la información producida por la empresa difiere de la aportada por grupos de interés prioritarios; en este caso la empresa debe notificar sobre dicha información divergente, ya que puede contribuir en los procesos de toma de decisión de los grupos de interés o incentivar su

participación, lo que puede resultar en acciones influyentes en el desempeño de la empresa.

Comprobaciones:

Factores externos

- Cuestiones principales sobre el desempeño sostenible e indicadores planteados por los grupos de interés.
- Principales cuestiones y retos futuros del sector, tal como informan las empresas homólogas y los competidores.
- Leyes, reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la empresa y para sus grupos de interés.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que se puedan estimar razonablemente, que hayan sido identificados a través de sólidas investigaciones de expertos.

Factores internos

- Principios de responsabilidad social de la empresa, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.
- Los intereses y expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización.
- Riesgos importantes para la organización.
- Factores críticos que hacen posible el éxito de la organización.
- Principales capacidades de la empresa y de qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible.

La memoria prioriza los aspectos e indicadores materiales.

3.1.2. Participación de los grupos de interés

Definición: La empresa debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. Para que una memoria sea verificable, deberá documentarse el citado proceso de participación de los grupos de interés.

Descripción: Desde que ha iniciado el proceso de gestión de la ‘responsabilidad social’, la empresa ha identificado y priorizado a sus grupos de interés. En la memoria o reporte de sostenibilidad debe describir cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Se entiende por “grupos de interés” a aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar, de manera significativa, las actividades, los productos o los servicios de la empresa; y cuyas acciones son capaces de influir, dentro de lo razonable, en la capacidad de la empresa para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Los grupos de interés relevantes serán aquellos que tienen una relación identificable y específica con los asuntos de la empresa, y cuando este grupo de interés puede hacer una demanda a la organización, que puede también estar relacionada con los intereses de la sociedad en su conjunto.

Estas demandas constituyen criterios en la toma de decisiones, propia de la elaboración de una memoria o reporte de sostenibilidad: su alcance y cobertura, la aplicación de los indicadores y el enfoque de verificación. Sin embargo, como no todos los grupos de interés harán uso de las memorias, las cuales en todo caso son una rendición pública de cuentas, la empresa debe asegurar el equilibrio en la información que presenta su memoria o reporte de sostenibilidad. Para determinar si la información de la memoria es suficiente, la empresa deberá tener en cuenta tanto los resultados de los procesos de participación de los grupos de interés, como las principales expectativas sociales que pueden no haber aparecido directamente a través de los procesos de participación llevados a cabo con estos. Para garantizar la transparencia del proceso se deben documentar los pasos en los que se toman estas decisiones.

En la gestión de la ‘responsabilidad social’ de la empresa se ha hecho hincapié en los procesos de consulta, inclusión, participación y compromiso con los grupos de interés. Estos procesos son de gran importancia para la construcción de las memorias o reportes de sostenibilidad. En todo caso, no es posible construir estas memorias o reportes si no se comprenden los derechos, así como las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés de la empresa.

La verificación de la información de la memoria o reporte de sostenibilidad exige que los procesos adelantados con los grupos de interés queden documentados. La empresa debe demostrar estas relaciones con sus grupos de interés, indicando los grupos participantes, cómo y cuándo lo han hecho, y cómo esta participación se ha recogido en las estrategias, objetivos e indicadores de la empresa.

La participación de los grupos de interés puede aportar procesos de aprendizaje continuo en la empresa así como en los mismos grupos, fomentando además la confianza necesaria para el éxito de cualquier empresa.

Comprobaciones:

- La empresa puede describir sus grupos de interés.
- El contenido de la memoria o reporte de sostenibilidad se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés utilizados por la empresa en sus actividades en curso, tal y como exige el marco de ‘responsabilidad social’ del Programa ComprometerSE.
- El contenido de la memoria o reporte de sostenibilidad se basa en resultados de procesos de inclusión y participación de los grupos de interés, que se han llevado a cabo específicamente para la memoria.
- Los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que aportan información sobre las decisiones acerca de la memoria, son coherentes con el enfoque y la cobertura de la memoria o reporte de sostenibilidad.

3.1.3. Contexto de sostenibilidad

Definición: La empresa debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. La cuestión que subyace en una memoria o reporte de sostenibilidad es la forma como contribuye la empresa, o pretende contribuir con el futuro, en la mejora o en el deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.

El concepto de desarrollo sostenible se utiliza para abordar la necesidad de encontrar un equilibrio entre las prioridades del desarrollo económico, el progreso social y la protección ambiental. Para las Naciones Unidas se trata de “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Sostenibilidad puede definirse como la capacidad de las actividades humanas para continuar dependiendo de los sistemas ambientales globales indefinidamente.

Descripción: La información sobre el desempeño debe situarse dentro de su contexto de sostenibilidad. Esto supone construir una información que supere los tradicionales indicadores de desempeño económico, mirando a la empresa en su propio contexto, que es social y ambiental, al mismo tiempo que económico.

La conciencia sobre la sostenibilidad ha subrayado los límites globales de los recursos y la capacidad de la Tierra para recuperarse de la contaminación; pero actualmente se incluyen en la sostenibilidad las cuestiones sociales y económicas, locales y globales.

La conciencia sobre la sostenibilidad ha reconocido la imbricación del desarrollo social y económico con las condiciones ambientales. El enfoque de desarrollo sostenible, ha llevado al reconocimiento de que todas las organizaciones del sector público, privado y voluntario deben abordar los problemas de la

sostenibilidad. Lo que resulta destacable es la necesidad de identificar las fuentes de los problemas de la sostenibilidad, que muchas veces se remiten a operaciones de las empresas.

El cambio climático es uno de los principales temas ambientales. Para las Naciones Unidas el aumento de las temperaturas globales está teniendo graves consecuencias en todas las sociedades humanas, así como en la naturaleza. La escala de estos impactos -desde el aumento en el nivel de los océanos, destrucción costera, desplazamiento de poblaciones, fracasos en los cultivos, hasta el aumento de la desertificación- hacen del cambio climático un tema crucial para la humanidad.

Los gases de invernadero, y especialmente el dióxido de carbono resultante de la combustión de los combustibles fósiles, son los principales implicados en los complejos procesos que han llevado al aumento de las temperaturas. La actividad industrial intensiva en el uso de energía, y el consumo de alta intensidad, son temas importantes a ser abordados por todas las empresas. En consecuencia, éstas tienen la responsabilidad de minimizar su dependencia de los combustibles fósiles.

Comprobaciones:

- La empresa presenta su comprensión sobre el desarrollo sostenible y lo incluye en los asuntos tratados en la memoria o reporte, utilizando para ello información disponible y objetiva así como las mediciones de desarrollo sostenible.
- La empresa presenta su desempeño dentro de un contexto más amplio en cuanto a las condiciones y los objetivos de desarrollo sostenible, tal como queda reflejado en publicaciones de reconocido prestigio en el ámbito local, regional, mundial o sectorial.
- La empresa presenta su desempeño tratando de comunicar la magnitud de su impacto y su aporte en los correspondientes contextos geográficos.
- La memoria describe la relación entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo, incluyendo temas referentes a la cadena de suministro.

3.1.4. Exhaustividad

Definición: La cobertura de los indicadores y de los aspectos materiales, y la definición de cuánto debe abarcar la memoria, deben ser tales como para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos, y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la empresa durante el

periodo que cubre la memoria.

Descripción: El concepto de exhaustividad engloba fundamentalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también se refiere a las prácticas de recopilación de información y determina si la presentación de la información es razonable y apropiada. Estos aspectos guardan relación con la calidad de la memoria o reporte.

Por “alcance” se entiende el rango de aspectos de sostenibilidad que cubre una memoria o reporte. La suma de los aspectos y de los indicadores debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos importantes. También debe permitir que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la empresa.

La “cobertura” es el conjunto de entidades -esto es, filiales, empresas conjuntas, subcontratistas, etcétera- cuyo desempeño se presenta en la memoria. Para establecer la cobertura de la memoria, la empresa debe considerar el conjunto de entidades sobre las que ejerce control (conjunto al que se suele aludir como “cobertura organizativa/sociedades del grupo” y que habitualmente guardan relación con las definiciones empleadas en los informes financieros) y sobre las que ejerce influencia (a lo que generalmente se le denomina como “cobertura operativa”). A la hora de evaluar la influencia, la empresa deberá considerar su capacidad para influir en su cadena de suministro y distribuidores, y en los usuarios de sus productos y servicios.

Se entiende por “tiempo” el periodo que se especifica en la memoria. Siempre se presentarán las actividades, eventos e impactos correspondientes al periodo sobre el que se reporte. Esto incluye informar sobre aquellas actividades que producen un impacto mínimo a corto plazo, pero que tienen un efecto acumulativo significativo y razonablemente previsible, que pueden convertirse en inevitables o irreversibles a largo plazo (por ejemplo, contaminantes bio-acumulativos o persistentes). Para calcular los impactos futuros, tanto positivos como negativos, la empresa informante debe hacer estimaciones bien razonadas que reflejen el tamaño, la naturaleza y el alcance más probable de dichos impactos. Aunque estas estimaciones están, inherentemente, sujetas a incertidumbres, pueden proporcionar información útil para la toma de decisiones, siempre que se expongan claramente las bases seleccionadas para realizar estimaciones y queden nítidamente establecidas las limitaciones de las mismas.

Comprobaciones:

- La memoria o reporte se elabora teniendo en cuenta la cadena completa de entidades, tanto proveedores como distribuidores y consumidores de la empresa en su ciclo económico; y cubre y prioriza aquella información, considerada material, basada en los principios de materialidad, en el contexto de sostenibilidad y en la participación de los grupos de interés.

- La memoria incluye todas las entidades que cumplen con los criterios de ser sujeto de control o de influencia significativa por parte de la empresa, salvo que se manifieste lo contrario.
- La información contenida en la memoria incluye todas las acciones o eventos significativos que hayan tenido lugar en el periodo cubierto por la memoria o reporte, así como estimaciones razonables de los futuros impactos de acontecimientos pasados, siempre que tales impactos sean razonablemente previsibles y puedan convertirse en inevitables o en irreversibles.
- La memoria no omite información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que pueda reflejar impactos sociales, ambientales o económicos significativos.

3.2. Principios de calidad de la información

Esta sección contiene los principios que guían las decisiones a la hora de asegurar la calidad de la información, incluida su correcta presentación. Todos estos principios son esenciales para conseguir una transparencia efectiva. La calidad de la información permite a los grupos de interés realizar una valoración adecuada y razonable del desempeño, así como tomar las medidas pertinentes.

3.2.1. Equilibrio

Definición: La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la empresa para permitir una valoración razonable del desempeño general.

Descripción: La presentación de los contenidos de la memoria o reporte deberá trazar una imagen no sesgada del desempeño de la empresa. Las memorias o reportes deben distinguir claramente entre la presentación de los hechos y la interpretación que realice la empresa sobre aquella información. La memoria deberá evitar las selecciones, omisiones y formatos de presentación que, dentro de lo razonable, puedan ejercer una influencia indebida o inadecuada sobre una decisión o un juicio por parte del lector de la memoria. La memoria debe incluir los resultados tanto favorables como desfavorables, así como los aspectos de importancia que puedan afectar las decisiones de los grupos de interés en proporción a su materialidad.

Comprobaciones:

- La memoria o reporte incluye tanto resultados y aspectos favorables como desfavorables.
- La información de la memoria se presenta en un formato que permita al usuario ver las tendencias positivas y negativas del desempeño de la empresa.
- El énfasis sobre los diferentes aspectos de la memoria es proporcional a su materialidad relativa.

3.2.2. Comparabilidad

Definición: Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Descripción: La memoria o reporte debe tener como característica el ser comparable (comparabilidad), con el fin de evaluar el desempeño de la empresa. Los grupos de interés deben hallar en ella información sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa en relación con su desempeño anterior, sus objetivos. Si la información es consistente, los grupos de interés podrán hacer análisis comparativos del desempeño de la empresa y evaluar los progresos como parte de las actividades de calificación, decisiones de inversión, elaboración de recomendaciones y otras actividades.

La comparación entre empresas requiere sensatez para asumir las reales diferencias (de tamaño, sector, localización, etcétera) que puedan afectar al desempeño relativo de una empresa. En todo caso, la empresa puede aportar elementos que permitan comprender su propio contexto.

Para asegurar la comparación es necesario mantener de manera consistente los métodos utilizados para calcular los datos, diseñar la memoria y preparar la información. Aunque el contenido de las memorias ha de ir cambiando con el tiempo, la empresa debe garantizar consistencia entre sus memorias, de modo que haga posible hacer paralelos.

Si se producen cambios en los contenidos de las memorias o reportes, la empresa deberá presentar los datos actuales junto con los datos históricos -o viceversa-, para garantizar que la información cronológica y las comparaciones entre empresas sean fiables y significativas. Si no es posible presentar estos datos, la memoria deberá incluir las razones por las cuales no se hace, y comentar las implicaciones de la interpretación de los datos actuales.

Comprobaciones:

- La memoria y la información que contiene puede compararse cada año.
- El desempeño puede compararse con las empresas de referencia que le correspondan (análisis comparativos).
- Toda variación significativa entre periodos informativos respecto de la cobertura, alcance, duración del periodo o información incluida en la memoria, puede ser identificada y explicada.
- Siempre que se encuentren disponibles, la empresa aplica protocolos de recopilación, valoración y presentación de información, generalmente aceptados, como los protocolos del GRI 3.
- La memoria utiliza, siempre que estén disponibles, los suplementos sectoriales de GRI.

3.2.3. Precisión

Definición: La información que contiene la memoria o reporte debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño de la organización informante.

Descripción: Entendiendo que los indicadores se pueden responder en perspectivas cuantitativas o cualitativas, la precisión varía de acuerdo con la naturaleza de la información y los métodos empleados. La precisión de la información cualitativa se refiere al grado de claridad, detalle y equilibrio de la presentación de la memoria. La precisión de la información cuantitativa depende de los métodos concretos utilizados para recopilar, compilar y analizar los datos.

Comprobaciones:

La memoria o reporte indica qué datos se han medido.

Se describen adecuadamente las técnicas de medición de datos y las bases de cálculo utilizadas, de forma que estas sean reproducibles con resultados similares.

El margen de error de los datos cuantitativos es tal que no influye de manera sustancial en las conclusiones sobre el desempeño.

La memoria indica qué datos se han estimado y qué hipótesis y técnicas se han empleado para generar dichas estimaciones, o la referencia donde encontrar dicha información.

Las narraciones cualitativas de la memoria son válidas en función del resto de informaciones expuestas y de otras evidencias disponibles.

3.2.4. Periodicidad

Definición: La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

Descripción: La utilidad de la información está íntimamente ligada a la puntualidad de su divulgación para que los grupos de interés puedan integrarla de forma efectiva en su toma de decisiones. La puntualidad de la publicación hace referencia tanto a la regularidad con la que se elabore la memoria como a su proximidad con los acontecimientos reales descritos en dicha memoria.

Las empresas que participan en el Programa ComprometeRSE deben comprometerse a la exposición consolidada de su desempeño económico, ambiental y social conforme a momentos específicos en el tiempo.

Esto exige consistencia en la frecuencia de los informes y en los periodos sobre los que se reporta para poder garantizar la comparabilidad a lo largo del tiempo y la accesibilidad de la memoria o reporte a los diferentes grupos de interés.

Comprobaciones:

La información de la memoria o reporte se divulga en un tiempo relativamente reciente respecto al periodo sobre el que se da noticia.

La recopilación y publicación de los principales datos del desempeño es coherente con el calendario de elaboración de la memoria o reporte de sostenibilidad.

La información de la memoria o reporte indica claramente el periodo al que ésta hace referencia, habla de cuándo se actualizará y de cuándo se hicieron las últimas actualizaciones.

3.2.5. Claridad

Definición: La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

Descripción: La memoria o reporte presenta la información de forma que sea comprensible, accesible y utilizable al conjunto de los grupos de interés de la empresa. El uso de gráficos y las tablas de datos puede facilitar la comprensión de la memoria.

Comprobaciones:

- La memoria o reporte contiene el nivel de información necesario para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de la misma, pero evitará ser excesiva e innecesariamente detallada.
- Los usuarios de la memoria o reporte pueden encontrar la información específica que buscan, sin tener que hacer esfuerzos extraordinarios, ayudados por tablas de datos, mapas, enlaces y otros mecanismos.
- La memoria o reporte evita términos técnicos, acrónimos, jerga u otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para sus grupos de interés, e incluye las explicaciones necesarias en la sección pertinente o en su correspondiente glosario.
- Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés, incluyendo aquéllos con necesidades específicas de accesibilidad (diferentes capacidades, idioma, tecnología, etcétera).

3.2.6. Fiabilidad

Definición: La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria o reporte deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Descripción: Para que la memoria o reporte resulte confiable para los grupos de interés, su información debe poder ser verificada, comprobándose la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los principios para la elaboración de memorias.

La memoria o reporte sólo contendrá información respaldada por documentación y controles internos que puedan ser revisados por terceros, por personas distintas a los autores de la memoria.

Los procesos de toma de decisiones que subyacen a una memoria deberán estar documentados de forma que se pueda revisar la base empleada para dichas decisiones.

En el diseño de sistemas de información, las empresas participantes en el Programa ComprometeRSE deben señalar por anticipado que los sistemas pueden estar sujetos a verificación, incluida la revisión por parte de terceros independientes.

Comprobaciones:

- Se identifica el alcance y la medida en la que se ha verificado, de forma externa, la memoria o reporte.
- La empresa puede identificar la fuente original de toda la información que figura en la memoria o reporte.
- La empresa puede justificar la fiabilidad de las hipótesis o de los cálculos complejos que se han efectuado.
- Se dispone de una declaración de los responsables de la información o de los datos originales, dando fe de su fiabilidad o precisión, dentro de márgenes aceptables de error.

3.3. Cobertura

La cobertura de la memoria de sostenibilidad deberá incluir las entidades (filiales y negocios conjuntos) sobre las que la empresa ejerce un control o una influencia significativa, tanto en las propias entidades como mediante su relación con otras que se sitúen ya sea en su cadena de suministro, en la de distribución o en la de clientes.

Para establecer la cobertura, se deberán aplicar las siguientes definiciones:

- Control: autoridad para dirigir las políticas financieras y operativas de una empresa con el fin de obtener beneficios de sus actividades.
- Influencia significativa: poder para participar en las decisiones relativas a políticas financieras y operativas de la entidad, pero sin tener la capacidad de controlar dichas políticas.

Las orientaciones que se incluyen a continuación sobre el establecimiento de la cobertura de la memoria hacen referencia a la memoria en su conjunto así como al establecimiento de la cobertura de los indicadores de desempeño individual.

La cobertura de la información sobre una entidad dependerá del control o influencia que ejerza la empresa informante sobre la entidad, y de si la información divulgada guarda relación con su desempeño en 'responsabilidad social'. Las orientaciones sobre la cobertura de la memoria o del reporte se basan en el hecho de que las distintas relaciones que hay tendrán diferentes grados de acceso a la información y de capacidad para afectar los resultados.

Las orientaciones sobre la cobertura de la memoria que se incluyen a continuación, establecen unas expectativas mínimas para la inclusión de entidades a la hora de informar sobre indicadores. No obstante, una empresa podrá decidir si es necesario ampliar el alcance de uno o varios indicadores con el

fin de incluir determinadas entidades (tanto entidades de su cadena de suministro como distribuidores o clientes).

La determinación de la importancia de una entidad a la hora de recoger información o de considerar la ampliación de la cobertura depende de la magnitud de sus impactos de sostenibilidad. Habitualmente las entidades con impactos significativos generan mayores riesgos y oportunidades para una empresa y sus grupos de interés, y por consiguiente es probable que la empresa se considere más responsable respecto a estas entidades que en lo tocante a otras.

Orientaciones para el establecimiento de la cobertura:

- Una memoria o reporte de sostenibilidad deberá incluir en su cobertura a todas las entidades que generen impactos de sostenibilidad significativos (reales y potenciales) o a todas las entidades sobre las que la empresa informante ejerza un control o una influencia significativa, en cuanto a las políticas y prácticas operativas y financieras.
- Estas entidades se pueden incluir utilizando tanto indicadores de desempeño operativo, como indicadores de desempeño de la dirección o descripciones narrativas.

La empresa deberá utilizar los siguientes enfoques al incluir a las diversas entidades en su memoria.

- Los indicadores de desempeño operativo deberán cubrir las entidades sobre las que la empresa ejerza control.
- La información sobre el enfoque de gestión deberá dar cobertura a las entidades sobre las que la empresa opere una influencia significativa.
- La cobertura de las informaciones descriptivas tendrá que incluir a las entidades sobre las que la empresa no ejerza control o influencia significativa, pero que guardan relación con los principales retos de la empresa debido a sus impactos significativos.

La memoria o reporte de sostenibilidad deberá incluir a todas las entidades que se encuentren dentro de su cobertura. En el proceso de elaboración de la memoria, una empresa puede optar, por motivos de eficiencia, por no obtener información sobre una entidad en particular o sobre un grupo de entidades de cobertura definida, siempre y cuando dicha decisión no afecte sustancialmente el resultado final de una información o de un indicador.

4. Contenidos

Esta sección especifica el contenido básico que debe figurar en una memoria o reporte de sostenibilidad. Hay tres distintos tipos de información que están incluidos en este apartado.

- **Perfil:** información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo.
- **Enfoque de la dirección:** información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que posibilita comprender su comportamiento en un área concreta.
- **Indicadores de desempeño:** indicadores que facilitan el disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

4.1. Perfil

4.1.1. Estrategia y análisis

4.1.1.1. Estrategia de la organización

- Declaración del máximo responsable, en la organización, de la toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa, y su estrategia.
- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto/medio plazo.
- Las tendencias de mayor alcance que afecten a la organización.
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo.
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos.
- Panorama de los principales desafíos y metas.

4.1.1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

4.1.1.2.1. Impactos principales de la organización en materia de sostenibilidad y sus efectos sobre los grupos de interés.

- Los impactos significativos y los principales desafíos y oportunidades, asociados.
- Una descripción del orden de prioridades de la organización con respecto a estos desafíos y oportunidades.
- Conclusiones relativas al progreso alcanzado para responder a estos aspectos, y el desempeño correspondiente.
- Una descripción de los principales procesos disponibles para dirigir el desempeño o los cambios pertinentes.

4.1.1.2.2. Impacto de las tendencias, riesgos y oportunidades de sostenibilidad en la perspectiva a largo plazo y en el desempeño financiero de la organización.

- Una descripción de los riesgos y oportunidades más importantes que se deriven esas tendencias.
- La priorización de riesgos y oportunidades.
- Tabla de resumen de: desempeño frente a los objetivos trazados; nuevos objetivos; mecanismos de gobierno implantados para gestionar específicamente estos riesgos y oportunidades.

4.1.2. Perfil

- 4.1.2.1 Nombre de la organización.
- 4.1.2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.
- 4.1.2.3 Estructura operativa de la organización.
- 4.1.2.4 Localización.
- 4.1.2.5 Países en los que opera y en los que desarrolla actividades significativas.
- 4.1.2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- 4.1.2.7 Mercados servidos.
- 4.1.2.8 Dimensiones de la organización informante:
 - Número de empleados.
 - Desglose del número total de empleados según su tipo de contrato.
 - Número total de rotación del personal; desglose según edad y género.
 - Ventas netas o ingresos netos.
 - Capitalización total: deuda y patrimonio neto (sector privado).
 - Cantidad de productos o servicios prestados.

Adicionales.

- Activos totales.
- Propietario efectivo.
- Desglose por país/región, de lo siguiente:
 - o Ventas/ingresos que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.
 - o Costes que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.
 - o Empleados.
- 4.1.2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto.
- 4.1.2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

4.1.3. Parámetros de la memoria

- 4.1.3.1 Periodo cubierto.
- 4.1.3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).
- 4.1.3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etcétera).
- 4.1.3.4 Punto de contacto en la empresa para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

4.1.4. Alcance y cobertura de la memoria

4.1.4.1. Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- Determinación de la materialidad.
- Prioridad de los aspectos incluidos.
- Identificación de los grupos de interés que utilizarán la memoria.

4.1.4.2. Descripción sobre cómo ha aplicado la organización las “orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.

4.1.4.3. Cobertura de la memoria.

4.1.4.4. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

4.1.4.5. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre periodos o entre organizaciones.

4.1.4.6. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y las técnicas.

4.1.4.7. Descripción del efecto que pueda tener la repetición de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones para esto.

4.1.5.8. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

4.1.5. Índice del contenido

4.1.5.1 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos propuestos en este manual:

CONTENIDOS
• Estrategia y análisis. • Perfil de la organización. • Parámetros de la memoria. • Gobierno, compromisos y participación. • Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones. • Principales indicadores del desempeño según el nivel de la empresa. • Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido. • Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria.

4.1.6. Verificación

Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la

memoria.

4.2. Enfoque de la dirección

4.2.1. Gobierno de la organización

4.2.1.1. La estructura de gobierno de la empresa.

4.2.1.2. Indicar si quien preside el máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

4.2.1.3. En organizaciones con estructura directiva unitaria: número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

4.2.1.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno:

- Mecanismos de opinión de los accionistas minoritarios.
- Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno.
- Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.

4.2.1.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

4.2.1.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

4.2.1.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

4.2.1.8. Declaraciones de misión y principios de 'responsabilidad social' desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

4.2.1.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión de la RSE.

4.2.1.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

4.2.2. Compromisos con iniciativas externas

4.2.2.1. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

4.2.2.2. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.

4.2.2.3. Principales asociaciones a las que pertenezca o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y:

- Esté presente en los órganos de gobierno.

- Participe en proyectos o comités.
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.
- Tenga consideraciones estratégicas.

4.2.3. Participación de los grupos de interés

- 4.2.3.1. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
- 4.2.3.2. Base para la identificación y selección de grupos de interés.
- 4.2.3.3. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.
- 4.2.3.4. Principales preocupaciones y aspectos de sumo relieve que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés; y la forma como la organización ha respondido a los mismos en la elaboración de la memoria.

4.3. Indicadores de RSE

Sección que aborda los indicadores de desempeño en ‘responsabilidad social’ según la organización diseñada por el GRI 3, y que se organiza en las dimensiones: económica, medioambiental y social. Los indicadores de la categoría social se dividen a su vez en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una “información sobre el enfoque de la dirección” (también llamado ‘enfoque de la dirección’) y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño, principales y adicionales.

Del conjunto de indicadores que el GRI propone para elaborar una memoria de sostenibilidad, hemos elegido 18, divididos en dos grupos: nivel inicial y nivel intermedio, entendiendo que en la consultoría se entregará un estado de la empresa frente a los primeros doce indicadores. De manera que ésta haga su primer reporte de sostenibilidad después de un año y sobre esos doce indicadores, dejando los otros seis para añadirlos al reporte del siguiente año.

En primer lugar se presentarán los indicadores de sostenibilidad del Programa ComprometeRSE, seguidos de los protocolos que detallan los mecanismos necesarios para su implementación.

Al final se hará la presentación de los indicadores del GRI 3 en su conjunto, principales y adicionales. Proponemos que en un tercer nivel, la empresa se encamine a avanzar hacia el conjunto de los indicadores principales del GRI 3.

Los principales indicadores se han desarrollado mediante procesos participativos con los grupos de interés desarrollados por GRI, que tienen como objetivo identificar los indicadores, generalmente aplicables y asumidos como materiales para la mayoría de las empresas. Una empresa deberá informar sobre los principales indicadores salvo si éstos no son considerados materiales a partir de

los principios de elaboración de memorias del GRI.

Los indicadores adicionales representan prácticas o aspectos emergentes que pueden ser materiales para algunas empresas, pero que pueden no serlo para otras. Algunos de estos indicadores se han ido incluyendo en los suplementos sectoriales que va desarrollando el GRI, por lo que hay que consultar de manera continua su Web.

La información sobre el enfoque de gestión debe aportar una visión concisa sobre el modo en el que la empresa ha gestionado los aspectos que se definen en cada una de las categorías de indicadores de desempeño, con el fin de poder conocer su contexto.

La información sobre el enfoque de gestión debe abordar todos los aspectos asociados a cada categoría, con independencia del formato o del modo de agrupamiento.

Dentro de la estructura general de los contenidos básicos, los puntos 1.1 y 1.2 del apartado “estrategia y análisis” tienen como objetivo proporcionar una visión general de los riesgos y oportunidades a los que hace frente la empresa en su conjunto. La información contenida en el enfoque de gestión trata de incluir detalles sobre la orientación de la organización respecto a la gestión de los aspectos de sostenibilidad y su relación con riesgos y oportunidades.

A efectos de informar sobre los indicadores de desempeño, la empresa debe tener presente las siguientes orientaciones sobre la recopilación de datos.

- Información sobre tendencias: se debe presentar información correspondiente al periodo que cubra la memoria (por ejemplo, un año) y, al menos, de dos periodos anteriores, así como sobre objetivos futuros si se han establecido para el corto y medio plazo.
- Uso de protocolos: las empresas deberán utilizar los protocolos que acompañan a los indicadores cuando informen sobre dichos indicadores. Éstos proporcionan una orientación básica sobre cómo interpretar y recopilar información. Para los niveles intermedio y avanzado, estos protocolos están disponibles en la Web del GRI.
- Presentación de datos: en algunos casos resulta práctico recurrir a relaciones y datos normalizados, así como a formatos más adecuados para la presentación de los datos. Si se emplean relaciones o datos normalizados, también habrá que aportar los datos absolutos.
- Anexión de datos: las empresas deberán determinar el grado apropiado de incorporación de los datos.

- Sistemas de medida: los datos de la memoria deben presentarse utilizando sistemas métricos internacionales generalmente aceptados (p. ej. kilogramos, toneladas, litros) y deben calcularse utilizando los factores de conversión estándares. Cuando existan convenios internacionales concretos (p. ej., equivalentes de gases de efecto invernadero) éstos se especificarán en los protocolos de indicadores.

4.3.1. Dimensión económica

La dimensión económica de la ‘responsabilidad social’ afecta al impacto de la empresa sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial.

Los indicadores económicos ilustran:

- El flujo de capital entre los diferentes grupos de interés.
- Los principales impactos económicos de la empresa sobre el conjunto de la sociedad.

El desempeño financiero es fundamental para comprender a la empresa y su propia sostenibilidad. No obstante, esta información suele figurar en el reporte de sus estados financieros. En cambio, lo que no es tan habitual, y sin embargo es solicitado con frecuencia por los usuarios de las memorias o reportes de sostenibilidad, es la contribución de la empresa a la sostenibilidad de un sistema económico en su sentido más amplio.

4.3.1.1. Información sobre el enfoque de gestión

Proporciona una concisa exposición sobre el enfoque de gestión respecto a los siguientes aspectos económicos:

- Desempeño económico.
- Presencia en el mercado.
- Impacto económico indirecto.

4.3.1.2. Objetivos y desempeño

Objetivos del conjunto de la empresa en cuanto al desempeño de los aspectos económicos.

Se pueden emplear indicadores específicos de la empresa, además de los indicadores de desempeño del GRI para poner de manifiesto los resultados del ejercicio en relación con los objetivos marcados.

4.3.1.3. Política

Enuncie brevemente la política o políticas que afectan a toda la empresa y que definen el compromiso general de la misma de cara a los aspectos económicos, o bien que se indique en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política.

4.3.1.4. Información adicional

Se requiere aportar información adicional relevante para comprender el desempeño de la empresa. Por ejemplo:

- Principales éxitos y fracasos.
- Principales riesgos y oportunidades de la empresa.
- Principales cambios realizados en los sistemas o en la estructura durante el periodo de elaboración de la memoria para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias para la implantación de políticas o para lograr un desempeño satisfactorio.

4.3.2. Dimensión ambiental

La dimensión ambiental de la responsabilidad social se refiere a los impactos de una empresa en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el manejo en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño acerca de la biodiversidad, el cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios.

4.3.2.1. Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de la Dirección, en relación con los siguientes aspectos ambientales:

- Materiales.
- Energía.
- Agua.
- Biodiversidad.
- Emisiones, vertidos y residuos.
- Productos y servicios.
- Cumplimiento normativo.
- Transporte.
- Aspectos generales.

4.3.2.2. Objetivos y desempeño

Se enumerarán los objetivos de toda la empresa en relación con su desempeño frente a los aspectos ambientales.

Cuando sea necesario se utilizarán indicadores específicos de la empresa, adicionales a los indicadores de desempeño del GRI, para poner de manifiesto los resultados en comparación con los objetivos marcados.

4.3.2.3. Política

Se enunciará brevemente la política o políticas que definen el compromiso general de la empresa, en su conjunto, con los aspectos ambientales; o, en su defecto, se informará en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política.

4.3.2.4. Responsabilidad de la empresa

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales, o descripción de la distribución de la responsabilidad operativa al nivel de la alta dirección, vinculada con dichos aspectos.

4.3.2.5. Formación y sensibilización

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización sobre aspectos ambientales.

4.3.2.6. Evaluación y seguimiento

Procedimientos de seguimiento y medición, y de acción correctiva y preventiva, tanto de la empresa como de su cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación medioambiental o de sistemas de gestión medioambiental, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la empresa y su cadena de suministro.

4.3.2.7. Información contextual adicional

Se incluirá otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la empresa, como:

- Principales éxitos y deficiencias.
- Principales riesgos y oportunidades relacionados con cuestiones ambientales.
- Principales cambios acontecidos, en los sistemas o en las estructuras, durante el periodo sobre el que se informa, para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o

conseguir objetivos.

4.3.3. Dimensión social

La dimensión social de la 'responsabilidad social' está relacionada con los impactos de las actividades de una empresa en los sistemas sociales en los que opera.

Los indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del cumplimiento de la empresa con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos.

4.3.3.1. Prácticas laborales y ética del trabajo

Los aspectos específicos que conforman la categoría de 'prácticas laborales' se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen:

- La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos.
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto, las ocho convenciones principales de la OIT).
- Declaración de Viena y Programa de Acción.

Los indicadores con respecto a las prácticas laborales se fundamentan también en los dos instrumentos que gobiernan directamente las responsabilidades sociales de las empresas: la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, y los Principios para Empresas Multinacionales de la Empresa para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

4.3.3.2. Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de la dirección, en relación con los aspectos laborales

expuestos a continuación. Los principales puntos de referencia deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho convenciones principales de la OIT) y los Principios para Empresas Multinacionales de la Empresa para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Empleo.
- Relación empresa/trabajadores.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Formación y educación.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.

4.3.3.3. Objetivos y desempeño

Se enumerarán los objetivos de la empresa relacionados con los aspectos laborales, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los indicadores de desempeño de GRI para mostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

4.3.3.4. Política

Se enunciará brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la empresa, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los aspectos laborales, o en su defecto se informará en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política. Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente mencionadas.

4.3.3.5. Responsabilidad de la empresa

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos laborales o descripción de la distribución de la responsabilidad operativa al nivel de la alta dirección vinculada con dichos aspectos.

4.3.3.6. Formación y sensibilización

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a aspectos laborales.

4.3.3.7. Evaluación y seguimiento

Procedimientos de seguimiento y medición, y de acción correctiva y preventiva, tanto de la empresa informante como para su cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación laboral o de sistemas de gestión de la prevención, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la empresa informante o su cadena de suministro.

4.3.3.8. Información contextual adicional

Otra información relevante y necesaria para comprender el desempeño de la empresa, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias.
- Principales riesgos y oportunidades; principales cambios en los sistemas o estructuras, ocurridos durante el periodo sobre el que se informa, para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos.

4.3.4. Derechos humanos

Los indicadores de cumplimiento de los derechos humanos exigen que la empresa informe sobre en qué medida se tienen en consideración los impactos sobre los derechos humanos a la hora de realizar inversiones o seleccionar proveedores o contratistas. Además, en materia de derechos humanos, los indicadores cubren la no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados.

Los derechos humanos generalmente reconocidos se encuentran definidos por las siguientes convenciones y declaraciones:

- Declaración Universal de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y sus protocolos.
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos.
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT).
- Declaración de Viena y Programa de Acción.

4.3.4.1. Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de la dirección, en relación con los aspectos relativos a los derechos humanos expuestos a continuación. Los puntos de referencia principales deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT, formadas por las Convenciones 100, 111, 87, 98, 138, 182, 20 y 10529) y la Empresa para la Cooperación Económica y el Desarrollo de los Principios de la OCDE para Empresas Multinacionales.

- Prácticas de inversión y aprovisionamientos.
- No discriminación.
- Libertad de asociación y convenios colectivos.
- Abolición de la explotación infantil.
- Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.
- Quejas y procedimientos conciliatorios.
- Prácticas de seguridad.
- Derechos de las comunidades indígenas y afro colombianas.

4.3.4.2. Objetivos y desempeño

Se enumerarán los objetivos de la empresa que tienen que ver con los derechos humanos, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los indicadores de desempeño del GRI para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

4.3.4.3. Política

Se enunciarán brevemente la política o políticas que afectan a toda la empresa, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los derechos humanos (incluyendo las políticas que puedan razonablemente afectar a la decisión de los empleados a hacerse miembros de sindicatos o a suscribir convenios colectivos); o, en su defecto, se informará en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política. Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente

mencionadas.

4.3.4.4. Responsabilidad de la empresa

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa relacionada con los derechos humanos o descripción de la distribución de la responsabilidad operativa al nivel de la alta dirección vinculada con los derechos humanos.

4.3.4.5. Formación y sensibilización

Especificar los procedimientos que tienen que ver con la formación y la sensibilización sobre los derechos humanos.

4.3.4.6. Evaluación y seguimiento

Procedimientos relacionados con el seguimiento del cumplimiento de las políticas y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas medidas relacionadas con la cadena de suministro.

Listado de certificaciones, o de sistemas de certificación, en materia de derechos humanos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la empresa informante o de su cadena de suministro.

4.3.4.7. Información contextual adicional

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la empresa, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias.
- Principales riesgos y oportunidades.
- Principales cambios producidos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras, para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos.

4.3.5. Sociedad

Los indicadores de desempeño social centran su atención en los impactos que las empresas tienen en las comunidades en las que operan, y aclaran cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones con otras instituciones sociales. En concreto, se busca información sobre los peligros de soborno y corrupción, influencia indebida en la toma de decisiones de política pública y prácticas de monopolio.

4.3.5.1. Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de gestión (objetivos y desempeño, política, etcétera) relacionados con los aspectos expuestos a continuación:

- Comunidad.
- Corrupción.
- Política pública.
- Comportamiento de competencia desleal.
- Cumplimiento normativo.

4.3.5.2. Objetivos y desempeño

Se enumerarán los objetivos de toda la empresa, que tienen que ver con los aspectos anteriores.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la empresa adicionales a los indicadores de desempeño del GRI, para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

4.3.5.3. Política

Se enunciará brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la empresa, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los aspectos sociales, o en su defecto se informará en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política.

4.3.5.4. Responsabilidad de la empresa

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa relacionada con los aspectos sociales, o descripción de la distribución de la responsabilidad operativa al nivel de la alta dirección vinculada con estos aspectos.

4.3.5.5. Formación y sensibilización

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización en aspectos de la sociedad.

4.3.5.6. Evaluación y seguimiento

Procedimientos conectados con el seguimiento sobre el cumplimiento de las políticas, y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas relacionadas con la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación o sistemas de gestión, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la empresa informante o su cadena de suministro.

4.3.5.7. Información contextual adicional

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la empresa, como

- Principales éxitos y deficiencias.
- Principales riesgos y oportunidades.
- Principales cambios ocurridos, durante el periodo sobre el que se informa, en los sistemas o estructuras, para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos.

4.3.6. Responsabilidad sobre los productos

Los indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre los productos, abordan aquellos aspectos de lo producido y de los servicios de una empresa informante, que afectan directamente a los consumidores en lo que toca a la salud y a la seguridad, a la información y al etiquetado, o al marketing y a la protección de datos.

Estos aspectos se abarcan mediante la información acerca de los procedimientos internos, y a través de la medida de que dichos procedimientos se cumplen.

4.3.6.1. Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de la dirección, sobre los aspectos relativos al enfoque de gestión (objetivos y desempeño, política, etcétera) y los siguientes aspectos relacionados con la responsabilidad sobre productos:

- Salud y seguridad del cliente.
- Etiquetado de productos y servicios.
- Comunicaciones de marketing.
- Privacidad del cliente.
- Cumplimiento normativo.

4.3.6.2. Objetivos y desempeño

Se enumerarán los objetivos de la empresa en relación con los aspectos de la responsabilidad sobre productos.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la empresa, adicionales a los indicadores de desempeño del GRI, para demostrar los resultados del desempeño en comparación con los objetivos marcados.

4.3.6.3. Política

Se enunciarán brevemente la política o políticas que afectan a toda la empresa, y que definen el compromiso general respecto a los aspectos de la responsabilidad sobre productos, o en su defecto se informará en dónde y en qué documentos de acceso público (enlace Web) se puede encontrar dicha política.

4.3.6.4. Responsabilidad de la empresa

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa relacionada con la responsabilidad sobre productos, o descripción de la distribución de la responsabilidad operativa al nivel de la alta dirección vinculada con estos aspectos.

4.3.6.5. Formación y sensibilización

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización en aspectos acerca de la responsabilidad sobre lo producido.

4.3.6.6. Evaluación y seguimiento

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, de la empresa informante y de la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación, o sistemas de certificación, en materia de responsabilidad sobre productos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones de la empresa informante o de su cadena de suministro.

4.3.6.7. Información contextual adicional

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la empresa, como

- Principales éxitos y deficiencias.
- Principales riesgos y oportunidades.

- Principales cambios ocurridos, durante el periodo sobre el que se informa, en los sistemas o estructuras, para mejorar el desempeño.
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos.

5. Observaciones generales

Este capítulo hace referencia a los principales procedimientos y aspectos que deben ser tenidos en cuenta en la elaboración del reporte de sostenibilidad.

5.1. Recopilación de datos

5.1.1. Evaluación de viabilidad

Los procesos para determinar el contenido darán lugar a un conjunto de aspectos e indicadores sobre los que la empresa deberá informar. Pero en cada empresa se deben sopesar factores como la factibilidad y los costos de los datos que se decide documentar para construir una memoria o reporte de sostenibilidad, así como se deben tomar decisiones sobre la confidencialidad, confiabilidad y legalidad de la información, pues serán factores determinantes para la revelación de la información de la empresa. Si la empresa concluye que tiene sólidas razones para omitir información, deberá indicarlo con claridad, explicando los motivos de sus decisiones.

5.1.2. Agregación o desagregación de datos

Las empresas que deciden realizar su reporte o memoria de sostenibilidad, como parte del proceso adelantado en el Programa ComprometeRSE, tienen que determinar el nivel de agregación en el que se presenta la información. Esto requiere sopesar el esfuerzo exigido frente a la calidad que proporciona la información desagregada. La agregación de información puede dar lugar a la pérdida de una cantidad importante de significado, y también puede no cumplir el objetivo de destacar un desempeño particularmente fuerte o deficiente en áreas específicas. Por otro lado, la desagregación innecesaria de datos puede afectar la facilidad de comprensión de la información. Las empresas deberán desagregar la información a un nivel adecuado, utilizando los principios y orientaciones recogidos en los indicadores empleados. La desagregación podrá variar según el indicador, pero normalmente deberá estar pensada para información más relevante.

5.2. Formato y frecuencia del reporte

Una memoria o reporte de sostenibilidad hace referencia a la presentación de información consolidada y sistemática que proporciona una representación razonable y equilibrada del desempeño de la responsabilidad social de una empresa durante un periodo determinado. Esto garantiza que los grupos de

interés puedan acceder a toda la información de esta memoria o reporte desde una única ubicación.

Por lo tanto, la memoria debe ser un documento completo en sí mismo, que omitirá referencias a otras publicaciones o fuentes de información.

No hay límites mínimos ni máximos en la extensión de la memoria o reporte de sostenibilidad, con la condición que la empresa haya utilizado de manera adecuada el marco presentado en esta guía.

5.3. Medios de publicación del reporte

El Programa ComprometeRSE invita a las empresas participantes a divulgar su memoria o reporte de sostenibilidad por medios electrónicos, tanto en la Web de la empresa como en la que dispone el Programa.

De manera adicional, la empresa puede decidir realizar una edición en formato electrónico o en papel para entregar a los representantes de sus grupos de interés internos y externos.

También es posible que se decida imprimir una versión ejecutiva en papel, que remita a la información completa, siempre disponible sin trabas en los sitios Web mencionados antes.

Lo más importante de la publicación, por cualquier medio que la empresa decida, es que ésta debe poner al corriente a todos los grupos de interés, facilitando el acceso a la información, y promoviendo de esta manera un nuevo ciclo de diálogo y retroalimentación con ellos, lo que dará origen a una fase de creación de políticas de mejoramiento y de ajuste.

5.4. Frecuencia de presentación del reporte

Las empresas deberán definir un ciclo periódico y uniforme para la publicación de las memorias.

5.4.1. Los ciclos dentro del programa comprometerse

El Programa ComprometeRSE propone que este ciclo sea de un año, buscando que el proceso tienda a lograr el ascenso en los niveles propuestos, de manera que en el segundo o tercer año, la empresa esté en condiciones de enviar su información al GRI, con el fin de solicitar su verificación.

Las decisión sobre los periodos de tiempo que se van a cubrir deben respetarse, divulgando la información sobre el periodo de tiempo definido con anterioridad.

La presentación de memorias o informes relativos al desempeño social, medioambiental y económico podría coincidir o integrarse con otro tipo de información de la empresa, como pueden ser los estados financieros anuales. Este tipo de sincronización reforzará los vínculos entre el rendimiento financiero y el desempeño económico, medioambiental y social.

5.4.2. Actualización del contenido de la memoria

A la hora de elaborar una nueva memoria, una empresa puede identificar áreas de información que no han cambiado desde la publicación de la anterior (p. ej. una política que no haya sido modificada). La empresa puede optar únicamente por actualizar los asuntos e indicadores que hayan cambiado y volver a publicar la información que no haya cambiado. Por ejemplo, una empresa puede decidirse por reproducir la información relativa a las políticas que no hayan cambiado y actualizar sólo los indicadores del desempeño. La flexibilidad para llevar a cabo este enfoque dependerá en gran parte del medio de divulgación escogido por la empresa. Es probable que aspectos como la estrategia, los análisis y los indicadores del desempeño muestren cambios en cada periodo informativo, si bien otros asuntos como el perfil de la empresa o el gobierno corporativo podrían cambiar a un ritmo menor.

Con independencia de la estrategia utilizada, el conjunto de la información aplicable al periodo informativo deberá estar disponible en un único medio ya sea en papel o en un documento electrónico vía Web.

5.5. Verificación

5.5.1. Decisiones acerca de la verificación

Las empresas utilizan diversos enfoques para mejorar la credibilidad de sus memorias: pueden contar con sistemas de control interno, incluidas funciones de revisoría interna, como parte de sus procesos para gestionar y divulgar la información. Estos sistemas internos son importantes para la integridad y credibilidad generales de una memoria.

Sin embargo, el Programa ComprometeRSE propone que las empresas que hagan sus memorias o reportes de sostenibilidad siguiendo los parámetros aquí recomendados -que son los propuestos por el GRI 3-, recurran a procesos de verificación externa de las memorias de sostenibilidad.

En la actualidad, los encargados de elaborar las memorias utilizan diversos enfoques para implantar la verificación externa, incluido el uso de firmas de servicios profesionales de verificación, comisiones compuestas y paneles de grupos de interés, así como otros grupos o individuos externos.

Lo importante es que se trate de grupos o de personas competentes e independientes de la empresa. Los encargados de los procesos de verificación deben tener normas profesionales, o bien se podrán adoptar enfoques que, a pesar de no estar regidos por una norma concreta, se ajusten a procesos sistemáticos, documentados, así como a procesos basados en comprobaciones.

El GRI utiliza el término ‘verificación externa’ para referirse a las actividades destinadas a presentar la publicación de conclusiones en relación con la calidad de la memoria y de la información en ella contenida. Esto incluye, sin limitarse a ello, la consideración de procesos subyacentes para preparar esta información, y en cambio difiere de las actividades destinadas a verificar o validar la calidad o el nivel de desempeño de una empresa, tales como la emisión de certificados de desempeño o valoraciones de cumplimiento normativo.

En general, las principales cualidades de una verificación externa de memorias según el marco que proporciona GRI son:

- Que la verificación sea llevada a cabo por grupos o individuos externos a la empresa con conocimientos demostrables tanto en la materia objeto de verificación como en prácticas de verificación.
- Que se lleve a cabo de un modo sistemático, documentado, basado en comprobaciones, y que se caracterice por disponer de procedimientos definidos.
- Que valore si la memoria proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
- Que recurra a grupos o individuos que no se encuentren limitados por su relación con la empresa o con los grupos de interés, cuando realiza las labores de verificación para poder lograr y publicar una conclusión de la memoria imparcial e independiente.
- Que evalúe en qué medida los encargados de la preparación de la memoria han aplicado el marco de elaboración de memorias de GRI (incluidos los principios de elaboración de memorias) con el fin de alcanzar sus conclusiones.
- Que dé como resultado una opinión o un conjunto de conclusiones que estén disponibles para el público por escrito. Igualmente, que el verificador proporcione una declaración sobre su relación con el responsable de la elaboración de la memoria.

Las empresas deberán informar sobre el método seguido para la verificación externa.

6. Indicadores de sostenibilidad Comprometerse

6.1. Nivel inicial, año 1

Estos son indicadores mínimos que se espera que las empresas se tracen y alcancen a partir del programa.

Se presume que la empresa, durante el primer año, pueda cumplir con los dos primeros indicadores en cada área, dejando los terceros de cada grupo para el segundo año.

6.1.1. Dirección y gobierno corporativo

GC 1: 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.

GC 2: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

6.1.2. Organización interna

DO 1: Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y a acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos importantes, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

DO 2: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

6.1.3. Bienes y servicios

BS 1: Fases del ciclo de vida de los productos y de los servicios en las que se evalúan, para, según el caso, mejorar los impactos de los mismos en la salud y en la seguridad de los clientes; porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

BS 2: Tipos de información acerca de los productos y de los servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa; porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

6.1.4. Relaciones comerciales: proveedores y distribuidores

PC 1: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.

PC 2: Valor monetario de sanciones y multas importantes; número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y de regulaciones sobre competencia desleal.

6.1.5. Medio ambiente

MA 1: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

MA 2: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje -por categorías de productos- que son recuperados al final de su vida útil. .

6.1.6. Comunidad

CO 1: Gasto total en desarrollo de infraestructura y servicios para beneficio público.

CO 2: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

6.2. Nivel intermedio, año 2

6.2.1. Dirección y gobierno corporativo

GC 3: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esa materia.

6.2.2. Organización interna

DO 3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

6.2.3. Bienes y servicios

BS 3: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones concernientes a las comunicaciones de marketing (publicidad, promoción y patrocinio); número distribuido en función del tipo de resultado de dichos inconvenientes.

6.2.4. Relaciones comerciales: proveedores y distribuidores

PC 3: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

6.2.5. Medio ambiente

MA 3: Peso total de residuos gestionados, según su naturaleza y destino.

6.2.6. Comunidad

CO 3: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

6.3. Protocolos de los indicadores

Los protocolos son las pautas concretas que se deben seguir para emplear los indicadores.

6.3.1. Nivel inicial, año 1

6.3.1.1. Dirección y gobierno corporativo

GC 1: 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.

A. Relevancia:

Datos sobre la creación y distribución del valor económico provisto partir de la indicación de cómo la empresa ha creado valor para sus grupos de interés. Muchos de los componentes del cuadro de valor económico generado y distribuido (*Economic Value Generated and Distributed EVG&D*) también proveen un perfil o

un contexto del reporte de la empresa que puede ser empleado para normalizar otras figuras de desempeño.

B. Compilación

B.1. Presentación

Los datos de la tabla *EVG&D* se deben compilar, cuando sea posible, a partir de datos presentados en la auditoría financiera o en el cuadro de síntesis de Pérdidas y Ganancias (P&G), o por datos de la contabilidad de sus procesos internamente auditados. También se recomienda que los datos sobre el valor económico generado y distribuido se reporte en un cuadro que incluya los siguientes componentes básicos para el conjunto de sus operaciones:

COMPONENTE	COMENTARIO
Valor económico generado	
Ingresos	Ventas netas más ingresos de las inversiones financieras y ventas de propiedades.
Valor económico distribuido	
Costos operacionales	Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas.
Salarios y beneficios salariales	Gastos totales en los empleados. Estos gastos deben ser actuales y no compromisos de futuro.
Pagos a los proveedores de capital	Todos los pagos financieros hechos a los proveedores de capital de la empresa.
Pagos al gobierno	Total de impuestos y obligaciones financieras con el gobierno.
Inversión en la comunidad	Contribuciones voluntarias e inversiones de fondos en la comunidad. Incluye donaciones.
Valor económico conservado	
Valor económico generado menos valor económico distribuido	Incluye reservas, acciones.

B.2. Guía para las entradas al cuadro *EVG&D*

a) Ingresos

- Ventas netas igual a ventas brutas de productos y servicios, menos rendimientos, descuentos y pagos.
- Ingresos de inversiones financieras, incluye dinero recibido por intereses y préstamos, como dividendos de los accionistas, derechos de autor e ingresos directos generados por los activos (por ejemplo, la renta de las propiedades).

- Ingresos por ventas de activos, incluye los activos físicos (propiedades, infraestructura, equipo) e intangibles (por ejemplo, derechos de propiedad intelectual, diseños y marcas).

b) Costos operativos

- Pagos en efectivo por fuera de los reportados para materiales, componentes de productos, instalaciones y compras de servicios. Incluyen alquiler de propiedades, honorarios de licencias, pagos de servicios, pagos de trabajadores contratados, costos de entrenamiento de empleados (si se usa), ropa de trabajo, etcétera.

c) Salarios y beneficios de los empleados

- La nómina total significa los salarios de los empleados, incluyendo la cantidad pagada a las instituciones del gobierno en nombre de los empleados (impuestos de los empleados, obligaciones laborales y fondos de desempleo). Los trabajadores que no son propiamente empleados no deben ser incluidos aquí sino como costos de operación, puesto que se trata de un servicio pagado.
- Los beneficios totales incluyen las contribuciones usuales (por ejemplo, pensiones, seguridad social, salud prepagada, vehículos de la empresa), y todos aquellos otros apoyos a los empleados tales como ayudas para vivienda, préstamos sin intereses, ayuda para el transporte, fondos educativos y asistencia en casos de despido no justificado. No incluyen entrenamiento, costos de equipo de seguridad industrial y otros costos directos relativos a las funciones de los trabajadores.

d) Pagos a los proveedores de capital

- Dividendos a todos los accionistas.
- Intereses pagados a los prestamistas de capital. Incluyen los intereses de todas las deudas y préstamos (no sólo de las deudas de largo plazo) y también los dividendos atrasados debidos a los accionistas (preferentes)

e) Pagos al gobierno

- El conjunto de impuestos (comerciales, a los ingresos, a la propiedad, etcétera) y las sanciones del ámbito local, nacional e internacional. Los impuestos incluidos deben referirse a dinero, es decir, no se deben incluir donaciones ni filantropía, ni tampoco los impuestos diferidos, ya que éstos podrían no ser pagados.
- Cuando se opera en más de un país, se deben relacionar los impuestos pagados en cada uno de ellos.

f) Inversión en la comunidad

- Donaciones voluntarias e inversión de fondos en una comunidad donde el grupo beneficiario sea externo a la empresa. Incluyen las contribuciones a

obras caritativas, ONGs e instituciones de investigación (no relacionadas con el cuadro de investigación y desarrollo de la empresa), fondos de apoyo a la infraestructura de la comunidad (por ejemplo, instalaciones recreativas) y costos directos de los programas sociales (incluyendo eventos artísticos y educativos). La cantidad incluida debe dar cuenta de los gastos en el periodo reportado, no los compromisos.

- Para las inversiones en infraestructura, el cálculo del total invertido debe incluir costos para productos y trabajo, además de los costos de capital. Para el apoyo a nuevas instalaciones o programas (por ejemplo, fondos de una empresa para las operaciones diarias de una instalación pública), la inversión reportada debe incluir los costos operativos.
- Esto excluye actividades legales y comerciales o aquellas que se realizan con un propósito exclusivamente comercial. También se deben incluir las donaciones a los partidos políticos. Los pagos de los servicios públicos no deben ser incluidos puesto que éstos tienen un objetivo comercial claro y deben ser incluidos como costos de operación.
- No deben incluir las inversiones de infraestructura que sean determinadas básicamente por el negocio central (ej., la construcción de un camino a una mina o a una fábrica) o que se hagan para facilitar las operaciones de negocio de la empresa. El cálculo de la inversión puede incluir la infraestructura construida fuera de las actividades económicas principales de la empresa tales como una escuela o un hospital para los empleados y sus familias.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Las finanzas, los fondos o los servicios de contabilidad deben tener la información que este indicador requiera.

E. Referencias

Debe ser consultado el Estándar internacional de Contabilidad (IAS) 12 para impuestos sobre la renta, IAS 14 para los reportes, IAS 18 en ganancias, e IAS 19 en ventajas del empleado.

GC 2: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
--

A. Pertinencia

Este indicador proporciona una medida cuantitativa de diversidad dentro de una empresa y se puede utilizar conjuntamente con pruebas semejantes sectoriales o regionales. El nivel de la diversidad dentro de una empresa proporciona comprensiones sobre el capital humano de la empresa. Las comparaciones entre la amplia diversidad de la mano de obra y la diversidad del equipo de la gerencia también ofrecen información sobre la igualdad de oportunidades. La información detallada sobre la composición de la mano de obra puede también ayudar en la determinación de qué asuntos pueden ser de importancia particular para ciertos segmentos de los trabajadores.

B. Compilación

B.1 Identifique los indicadores de diversidad usados por la empresa en su propia supervisión y registro, que puedan ser relevantes para divulgar.

B.2 Identifique el número total de empleados en cada categoría de empleado (ej. consejo, alta dirección, gerencia media, administrativos, producción, etcétera). Estas categorías se deben definir a partir del propio sistema de los recursos humanos de la empresa.

B.3 Reporte el porcentaje de empleados en cada uno de las categorías siguientes: (% de empleados).

- Género: mujeres/hombres.
- Minorías.
- Grupos de edad: menores de 30 años, 30-50 años, mayores de 50 años.

B.4 Notifique el porcentaje de individuos dentro de los cuerpos de gobierno de la empresa (ej. la junta directiva, comisión administradora, o cuerpo similar) en cada una de las siguientes categorías: (% de individuos en la dirección de la empresa)

- Género: mujeres/hombres.
- Minorías.
- Grupos de edad: menores de 30 años, 30-50 años, mayores de 50 años.

C. Definiciones

- Cuerpos de gobierno: el comité o consejo de administración responsable de la dirección estratégica de la empresa, el control efectivo de su administración, y de la rendición de cuentas para la empresa y sus grupos de interés.
- Indicadores de la diversidad: indicadores para los cuales los datos para el reporte reunidos por la empresa pueden incluir, por ejemplo, ciudadanía, ascendencia y origen étnico, credo, o discapacidad, entre otros que resulten relevantes.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de la información incluyen los expedientes de los empleados y las minutas de los comités de la oportunidad igual.

E. Referencia

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra mujeres: resolución 34/180 de la Asamblea General de la ONU del 18 de diciembre de 1979.
- Declaración en la eliminación de todas las formas de intolerancia y de discriminación basada en la religión o la creencia: resolución 36/55 de la ONU del 26 de noviembre de 1981.
- Declaración sobre Raza y Prejuicio Racial: Vigésima Conferencia general de la UNESCO del 27 de noviembre 1978.
- Declaración de los Derechos de Personas que pertenecen a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas: resolución 47/135 de la Asamblea General de la ONU. de 18 diciembre 1992.
- Declaración tripartita de la OIT sobre los principios referentes las empresas multinacionales y a la política social: Art. 21, 22, 23, 1977.
- Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 1998.
- Convención de OIT con respecto a la Discriminación en el Empleo y la Ocupación, 1958 (No.111).
- Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial del 4 de enero de 1969.
- Directrices de los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales, en su versión 2000.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Principio 6, 26 de julio de 2000.
- Declaración de Naciones Unidas para la eliminación de todas las formas de discriminación racial: resolución 1904 (XVIII) de la Asamblea General de la O.N.U del 20 de noviembre de 1963.

6.3.1.2. Organización interna

DO 1: Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

A. Pertinencia

Inherente en el uso práctico del derecho a la libertad de asociación y de acogerse

a convenios colectivos es la protección del derecho de los trabajadores (y los empleadores) a organizarse colectivamente. El derecho a la libertad de asociación es una disposición fundamental de la Declaración Universal de Derechos Humanos y es uno de los estándares de base de la OIT.

El indicador se dirige a demostrar conformidad con los principios de libertad de asociación y convenios colectivos más allá de las leyes locales. Así, incluso en países en donde la ley laboral no garantiza la libertad de asociación, este indicador busca asegurar que se han proporcionado los medios por los cuales tal derecho se puede ejercer por los trabajadores organizados.

B. Compilación

B.1 Identifique los incidentes de violaciones a la libertad de asociación o de acogerse a convenios colectivos a través de las operaciones de la empresa en el período del reporte. Los incidentes se han de referir a demandas legales, quejas colocadas en la empresa o con las autoridades competentes con un proceso formal, o casos del incumplimiento identificados por la empresa con procedimientos establecidos tales como intervenciones del sistema de auditoría o programas de supervisión formales.

B.2 Indique el número de incidentes identificados de violaciones a la libertad de asociación o de acogerse a convenios colectivos durante el período de divulgación.

B.3 Describa el estado y procedimientos emprendidos que se refieren a los incidentes identificados.

- La empresa ha revisado el incidente.
- Se está poniendo en ejecución el plan de solución.
- Se ha puesto en ejecución el plan de solución, y sus resultados se han revisado con procesos internos rutinarios.
- El incidente ya no tiene necesidad de una acción (ej. resuelto el caso terminó; no llegó más lejos por la acción de la empresa, etcétera).

C. Definiciones

- Libertad de asociación: los trabajadores y los patrones pueden establecer o asociarse a sus propias organizaciones sin necesidad de autorización previa.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de información incluyen los reportes legales y de los departamentos de recursos humanos de la empresa.

E. Referencia

Las siguientes declaraciones y las convenciones son la fuente de la validez para este indicador y pueden proporcionar información adicional.

- Convención 87 de la OIT de 1948 - Convención sobre la libertad de la asociación y protección del derecho de organización.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948.

DO 2: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

A. Relevancia

La equidad en el trato a las mujeres es un derecho humano universal bajo la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT, 1998. Muchos países han introducido el principio de igual salario para igual trabajo. La equidad en la remuneración es un factor de habilidad para retener personal cualificado en la fuerza laboral. Cuando existe inequidad, la organización corre el riesgo de sufrir cuestionamientos a su reputación y a su aspecto legal.

B. Compilación

B.1 Identifique el número total de empleados según sus categorías y operaciones, desglosado por género.

Las categorías de empleados deben definirse con base en los criterios empleados por su propio sistema de recursos humanos. El número total de empleados debe ser consistente con la información aportada.

B.2 Calcule el salario promedio para mujeres y hombres en cada categoría.

B.3 Establezca la relación entre el promedio del salario de las mujeres y el promedio del salario de los hombres en cada categoría.

B.4 Se deben usar los periodos pagados establecidos (ej. hora, mes, año) para estos datos.

C. Definiciones

- Remuneración: ésta incluye el valor estimado de los beneficios estándar y bonificaciones adicionales al salario. Un porcentaje se calcula con base en la remuneración total para cada categoría dividida por el número de empleados.

D. Documentación

Son fuentes de información para este indicador los registros de empleo y el pago

de salarios.

E. Referencias

- Convención 100 de la OIT, de 1951: “igual salario para hombres y mujeres por trabajo igual”.
- Convención 111 de la OIT, de 1958: “discriminación con relación al empleo y la ocupación”.
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo, 1998.

6.3.1.3. Bienes y servicios

BS 1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para, según sea el caso, mejorar los impactos de los mismos en la salud y en la seguridad de los clientes; porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

A. Pertinencia

Esta medida ayuda a identificar la existencia y el alcance de esfuerzos sistemáticos por tratar la salud y la seguridad a través del ciclo vital del producto. Los clientes esperan que los productos o los servicios realicen satisfactoriamente sus funciones previstas, y no planteen un riesgo a la salud o a la seguridad. Esta responsabilidad no sólo es conforme a las leyes y regulaciones, sino que también se ha tratado en códigos voluntarios tales como los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Los esfuerzos hechos para proteger la salud y la seguridad de quienes están implicados en el uso o la distribución de productos o servicios, están directamente vinculados con la reputación, el riesgo legal o financiero por retiro de productos o servicios riesgosos, por la diferenciación de la calidad y por la motivación del empleado.

B. Compilación

B.1 Este indicador proporciona detalles adicionales sobre procedimientos específicos más allá del acceso de la información propia de una política sobre etiquetas.

B.2 Declare en cuál de las etapas del ciclo de vida se realizan procedimientos para evaluar y mejorar la salud y la seguridad del producto o servicio

- Desarrollo del concepto del producto o servicio: Si/No

- Investigación y desarrollo. Si/No
- Certificación. Si/No
- Fabricación y producción. Si/No
- Mercadeo y promoción. Si/No
- Distribución y almacenamiento. Si/No
- Uso y servicio. Si/No
- Disposición, reutilización o reciclaje. Si/No

B.3 Indique el porcentaje de las categorías significativas del producto o servicio a las cuales se aplican estos procedimientos y si se ha valorado su conformidad.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de la información incluyen los informes de los departamentos de ventas y jurídico, de la organización, así como la documentación reunida por los sistemas de administración de la calidad.

E. Referencias

- Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

BS 2: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa; porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

A. Pertinencia

Las implicaciones para la sostenibilidad (positiva o negativa) del acceso, y la adecuación de los productos y servicios, son necesarias para los consumidores y usuarios finales para que éstos puedan hacer sus elecciones de compra a partir de las preferencias que se destaquen en el mercado. Proporcionar la apropiada información y etiquetas sobre las implicaciones, para la sostenibilidad, que están directamente vinculadas al cumplimiento de cierto tipo de regulaciones y códigos (como algunas leyes nacionales o los Principios para Empresas Multinacionales de la OCDE), y que potencialmente con estrategias de marca y diferenciación en el mercado. Esta medida provee un indicio del grado con el que la información y los sellos se dirigen hacia ciertos aspectos de las implicaciones de sostenibilidad del producto o servicio.

B. Compilación

B.1 Este indicador proporciona detalles adicionales de los procedimientos específicos, más allá de la política de información básica.

B.2 Declare si existen los procedimientos requeridos para el producto o servicio en:

- Las fuentes o materiales que componen el producto o servicio. Si/No
- El contenido, en particular respecto a las sustancias que pueden representar un impacto social o ambiental. Si/No
- El uso seguro del producto o servicio. Si/No
- Los impactos sociales o ambientales de la disposición final del producto o servicio. Si/No

B.3 Establezca el porcentaje de las categorías significativas del producto o del servicio, a las que se aplican los procedimientos de cumplimiento y verificación a este respecto.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Los recursos potenciales de información incluyen los departamentos jurídicos y de ventas y la documentación recogida a través de los sistemas de gestión de calidad.

E. Referencias

Principios para Empresas Multinacionales de la OCDE.

6.3.1.4. Relaciones comerciales: proveedores y distribuidores

PC 1: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

A. Pertinencia

El impacto que puede tener una organización en la economía local va más allá de los trabajos directos generados, así como del pago de salarios e impuestos. Al apoyar a los negocios locales en su cadena de valor, una organización puede atraer inversiones adicionales en la economía local.

Las empresas pueden ganar o retener su ‘licencia social para operar’ en parte por la demostración de impactos económicos locales positivos. Las fuentes locales

pueden resultar estratégicas para asegurar el suministro, para apoyar una economía local estable y proveer más eficiencia a los abastecedores remotos. La proporción de gastos locales puede ser un factor importante para explicar la economía local y mantener las relaciones con la comunidad. Sin embargo, el impacto total de las fuentes particulares también depende del desempeño en sostenibilidad de los proveedores.

B. Compilación

B.1 Establezca si la organización tiene políticas o prácticas comunes de preferencia con la base local de proveedores o de algunas comunidades específicas. Explique los factores que inciden en la selección de proveedores (ej. costos, desempeño social y ambiental), además de su localización geográfica.

B.2 También establezca el porcentaje del presupuesto usado para localización de operaciones importantes que se gasta en proveedores locales (ej. % de bienes y suministros comprados localmente). Las compras locales pueden ser hechas tanto en la localidad como en las oficinas de la empresa.

B.3 Los cálculos de porcentajes deben estar basados en facturas o compromisos hechos durante el periodo de reporte (ej. cuentas de movimientos financieros).

B.4 La empresa debe establecer su ubicación geográfica.

C. Definiciones

- Proveedores locales: proveedores de materiales, productos o servicios que tienen su sede en el mismo mercado geográfico que la empresa, siempre que no implique pagos transnacionales. La definición geográfica de local puede variar de acuerdo a las circunstancias de las ciudades y regiones en un país.

D. Documentación

Ninguna.

E. Referencias

Ninguna.

PC 2: Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones sobre competencia desleal.

A. Pertinencia

El nivel del incumplimiento de la empresa ayuda a indicar la capacidad de la gerencia de asegurarse que las operaciones están acordes con ciertos parámetros de desempeño. En una perspectiva económica, asegurar la conformidad ayuda a reducir los riesgos financieros que ocurren directamente a través de multas o indirectamente con impactos en la reputación. La fuerza del expediente de conformidad de una empresa puede también afectar su capacidad para ampliar operaciones o de obtener permisos.

Hay varios indicadores del GRI 3 que tienen que ver con el cumplimiento de la ley, como EN 28 y PR 9. El reporte total de la conformidad de una empresa con la gama de leyes bajo las cuales debe funcionar es igualmente de interés. Este indicador busca mostrar multas significativas y sanciones no-monetarias, o las regulaciones no cubiertas por EN 28 y PR 9, como por ejemplo leyes y regulaciones relacionadas con el fraude en la contabilidad, discriminación en el lugar de trabajo, corrupción, etcétera.

B. Compilación

B.1 Identifique las sanciones administrativas o judiciales impuestas contra la empresa por faltas frente a leyes o regulaciones, incluyendo:

- Declaraciones y regulaciones locales, convenciones/tratados internacionales/nacionales, intergubernamentales, regionales.
- Casos en contra de la empresa en los que se ha recurrido a los mecanismos internacionales o nacionales de arbitraje de conflictos.

B.2 Reporte las multas significativas y las sanciones no-monetarias en términos de:

- Valor monetario total de multas significativas.
- Número de sanciones no-monetarias.
- Casos tratados a través de mecanismos de arbitraje de conflictos.

B.3 Se hará una declaración breve cuando la empresa no encuentre ningún caso de incumplimiento de leyes o regulaciones.

B.4 Se anima a las organizaciones a divulgar sus multas y sanciones no-monetarias, centrando la atención en el cumplimiento de la ley.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Las fuentes de datos incluyen los resultados de auditoría o los sistemas de reporte del departamento jurídico. La información con respecto a multas monetarias se puede encontrar en las oficinas de contabilidad.

E. Referencias

Ninguna.

6.3.1.5. Medio ambiente

MA 1: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

A. Pertinencia

Para algunos sectores, los impactos de sus productos o servicios durante la fase de su uso (por ejemplo, el consumo de agua de una máquina lavadora) y, en el fin, de su vida útil puede ser igual o mayor de importante que durante su producción. El significado de esos impactos es una consecuencia tanto del comportamiento del uso del consumidor, como del diseño general del producto o servicio. Se espera que las empresas lleguen a aproximaciones que tiendan a la actuación para valorar y mejorar los impactos ambientales de sus productos y servicios.

Este indicador evalúa acciones relacionadas con diseño y distribución de productos y servicios que reduzcan los impactos ambientales negativos y realcen los positivos. Un diseño para el medio ambiente puede ayudar a identificar nuevas oportunidades de negocios, diferenciar productos y servicios, y estimular la innovación tecnológica. Integrando consideraciones ambientales en el diseño de productos y servicios puede también reducir potenciales incompatibilidades con una futura y probable legislación ambiental, así como incrementar la reputación de la empresa.

B. Compilación

B.1 Describa iniciativas realizadas durante el periodo del reporte, encaminadas a reducir los impactos ambientales más significativos de los productos o servicios, en relación con:

- Materiales usados (ej. uso de materiales no renovables, uso intensivo de energía, empleo de materiales tóxicos).
- Uso del agua (ej. volúmenes usados durante la producción o el uso).
- Emisiones (ej. gases de efecto invernadero, emisiones tóxicas o que agotan el ambiente).
- Aguas residuales (ej. calidad del agua usada durante la producción o el uso).

- Desperdicios (ej. materiales no reciclables, materiales tóxicos/compuestos).

B.2 Establezca cualitativamente la cantidad de impactos ambientales que se han reducido durante el periodo reportado, a causa de sus productos o servicios. Coloque todas sus mediciones de manera clara, buscando cifras que le permitan adecuarse a modelos establecidos o factores normalizados (ej. Si se trata del agua empleada en la lavadora, se puede calcular un 10% menos del agua empleada para lavar 5 kg., de ropa sucia).

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Hay información en los documentos sobre el diseño, el desarrollo y prueba de productos o servicios, sobre la evaluación del ciclo de vida de un producto.

E. Referencias

Ninguna.

MA 2: Porcentaje, por categorías, de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.

A. Pertinencia

La disposición de los productos al fin de su vida útil es un cambio ambiental de fuerte incidencia. Establecer sistemas de reciclaje y reutilización efectivos al final del uso del producto puede contribuir al aumento de la eficacia de los materiales y de los recursos, y a mitigar los problemas y costos conectados a la disposición final. Este indicador proporciona comprensiones sobre el grado en el que los productos, los componentes o los materiales de una empresa son completa y exitosamente convertidos en materiales reusables para nuevos procesos productivos. También permite vislumbrar el grado en el que una empresa ha diseñado productos que son capaces de ser reciclados o reutilizados. Para sectores que se enfrentan a requerimientos formales de reciclaje de sus productos, este indicador puede ser un recurso importante para una diferenciación competitiva.

B. Compilación

B.1 Identifique la cantidad de productos recuperados (reciclados o reutilizados) al final de su vida útil durante el periodo del reporte o memoria. Productos

rechazados o retirados del mercado no se tienen en cuenta. El reciclaje o reutilización de embalajes debe reportarse aparte de los productos.

B.2 Establezca el porcentaje de productos recuperados por categoría de productos (ej. un grupo de productos relacionados que comparten algo, productos dirigidos a públicos específicos o a un mercado elegido) usando la siguiente fórmula: % de productos recuperados = productos recuperados durante el periodo del reporte x 100 productos vendidos durante el periodo.

B.3 Dada la potencial variación de las fuentes de los datos, la organización debe también indicar la manera como se reunieron los datos para este indicador (ej. los datos son proporcionados a través de un sistema propio de recolección o de un recolector externo que recupera productos en nombre de la empresa).

C. Definiciones

- Recuperados: Se refiere a los productos recogidos y reutilizados, o a productos reciclados al final de su vida útil. La recolección y el tratamiento pueden ser adelantados por quien manufactura el producto o por un contratista. Se refiere a productos que son:
 - o Recogidos por o en nombre de la empresa.
 - o Separados en materiales sin tratar (ej. acero, vidrio, papel, algunas clases de plásticos, etcétera) o en componentes.
 - o Usados por la empresa o por otros usuarios.

D. Documentación

Ninguna.

E. Referencias

Ninguna.

6.3.1.6. Comunidad

CO 1: Gasto total en desarrollo de infraestructura y servicios para beneficio público

A. Pertinencia

Así como se hace con la generación y distribución del valor económico, una organización puede afectar una economía con sus inversiones en infraestructura. No se trata de reemplazar las obligaciones del Estado con las comunidades, sino de apoyar iniciativas públicas y de las comunidades, que fortalezcan el capital

material que necesitan las personas para poder desarrollar sus capacidades.

Por lo general, las empresas hacen esta clase de inversiones ofreciendo apoyos parciales a la realización de planes de desarrollo de las entidades públicas, que han sido concertados con las comunidades y que tienen una veeduría ciudadana operante.

Los impactos de la inversión en infraestructura se pueden extender más allá del alcance de las operaciones centrales de la organización y excederlas en una mayor escala de tiempo.

Estas inversiones pueden incluir asuntos relativos al transporte, servicios públicos, infraestructura social en la comunidad, centros de deportes, centros de la salud, educativos o para el bienestar, entre otros. Junto con la inversión en sus propias operaciones, ésta es una medida de la contribución en capital que hace una organización a la economía local.

B. Compilación

B.1 Explique el grado (ej., tamaño, coste, duración) de las inversiones y de las ayudas importantes, y las evidencias de los impactos producidos (positivos o negativos) en comunidades y economías locales.

B.2 Establezca si esta inversión se realizó conduciendo procesos de evaluación, consulta y concertación con la comunidad y con las instituciones públicas locales. Si fue así, explique brevemente los resultados de cada uno de estos procesos.

C. Definiciones

- Infraestructura: tal como servicios públicos -agua, electricidad, telefonía, gas natural, acceso a Internet-, vías, mejoramiento de espacio públicos, zonas deportivas o de recreación, comedor, guardería, escuela, u hospital, etcétera, todo ello construido para proporcionar un servicio público o para mejorar la calidad de vida de las comunidades, más que por un propósito comercial del cual la organización pudiera obtener alguna ventaja económica directa.
- Mantenimiento de bienes públicos: se trata de proporcionar una mejora pública ya sea a través del pago directo de los gastos de operación o al proveer el personal de mantenimiento de los bienes públicos a través de los propios empleados.

D. Documentación

Ninguna.

E. Referencias

Ninguna.

CO 2: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

A. Pertinencia

Los esfuerzos para manejar los riesgos sobre la reputación, que pueden correrse a causa de prácticas corruptas de los empleados o de los socios de la empresa, esos esfuerzos requieren de un sistema que tenga procedimientos de soporte particulares. El entrenamiento es un elemento importante al respecto, si éste genera un conocimiento interno y la capacidad necesaria para prevenir incidentes de corrupción. Este indicador revela la proporción de los empleados de la empresa que pueden, razonablemente, ser considerados con competencias en asuntos contra la corrupción.

B. Compilación

B.1 Identifique el número total de empleados, distinguiendo entre la dirección y los demás empleados.

B.2 Informe por separado el porcentaje del número total de los empleados de la dirección y de los demás trabajadores que han recibido el entrenamiento contra la corrupción durante el período del reporte.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de información incluyen los materiales empleados en el entrenamiento.

E. Referencias:

- Convención de la OCDE para combatir el soborno de funcionarios extranjeros en transacciones de negocios internacionales, 1997.
- Principios para empresas multinacionales de la organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), revisión 2000.
- Convención Inter-Americana Contra la Corrupción, 1996.
- Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción, 2003.
- Principios de los negocios para contrarrestar el soborno, 2003.

6.3.2. Nivel intermedio, año 2

6.3.2.1. Dirección y gobierno corporativo

GC 3: Porcentaje y número total de acuerdos significativos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

A. Pertinencia

Esta medida es un indicador del grado de integración de los derechos humanos en las decisiones económicas. Es particularmente relevante en organizaciones que operan o están asociadas con iniciativas en regiones donde la protección de los derechos humanos causa una gran preocupación o controversia. La integración de los criterios de derechos humanos en la investigación o la inclusión del desempeño en los requisitos de derechos humanos, puede ser esencial para reducir el riesgo de las inversiones. Los problemas en cuanto a los derechos humanos pueden resultar en daños a la reputación e incidir en los inversionistas o afectar las operaciones estables en curso. Este porcentaje proporciona un indicador del grado en el que este aspecto del riesgo está regularmente considerado en las decisiones de inversión.

B. Compilación

B.1 Identifique el número total de acuerdos de inversión finalizados durante el periodo de la memoria de sostenibilidad que se tienen en cuenta en los reportes financieros.

B.2 Esta compilación debe tener en cuenta sólo los acuerdos de inversión significativos en términos estratégicos o de tamaño. Igualmente, ésta se debe basar en el grado de aprobación requerido en la organización para hacer la inversión, o a partir de otro criterio similar que pueda ser aplicado de manera consistente.

B.3 Si se emprenden varias inversiones con los mismos socios, el número de acuerdos deben reflejar, de manera disgregada, el número de proyectos emprendidos o de entidades creadas.

B.4 Es necesario declarar el porcentaje de acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido sometidos a análisis en materia de derechos humanos.

C. Definiciones

- Cláusulas de derechos humanos: requisitos específicos en un acuerdo

escrito que define un estándar mínimo de desempeño respecto a los derechos humanos, como un requisito para la inversión.

- Análisis en materia de derechos humanos: aplicación de un conjunto de criterios de desempeño en materia de derechos humanos, que revisa potenciales inversores como uno de los factores que determina si proceden o no con la inversión. Se refiere a un proceso formal o documentado.

D. Documentación

Ninguna.

E. Referencias

Ninguna.

6.3.2.2. Organización interna

DO 3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

A. Relevancia

Cuando una empresa proporciona un plan de retiro para sus trabajadores, estos beneficios podrían convertirse en compromisos que redunden en el bienestar económico de los empleados. Hay planes de retiro con ventajas definidas, que tienen implicaciones potenciales para los empleadores en términos de sus obligaciones. Otros tipos de planes, como contribuciones definidas, no garantizan el acceso equitativo a un plan de retiro o la calidad de estos beneficios. El tipo de plan elegido tiene implicaciones para los empleados y los patrones. Inversamente, un plan de jubilación correctamente financiado puede ayudar a atraer y a mantener a una mano de obra estable, y a apoyar el planeamiento financiero y estratégico, a largo plazo, del empleador.

B. Compilación

B.1 Identifique si la estructura de los planes de retiro ofrecidos a los empleados está basada en:

- Planes de retiro con ventajas definidas.
- Otros tipos de ventajas.

B.2 Cuando haya un plan definido para el retiro de los trabajadores, identifique si las obligaciones del patrón con las pensiones bajo dicho plan, serán satisfechas directamente con los recursos generales de la empresa o a través de un fondo de pensiones sostenido y mantenido por separado de los recursos de la empresa.

B.3 Si existe un fondo propio destinado al retiro de los empleados, informe el valor estimado de esas responsabilidades.

B.4 Allí donde se aporte a un fondo de pensiones independiente de la empresa, informe:

- El grado en el que el fondo garantiza la cobertura de sus responsabilidades con los trabajadores a través de recursos no sometidos a riesgos.
- Los criterios sobre los cuales se hace esa estimación.
- Cuando fue hecha esa estimación.

B.5 Donde el fondo establecido para pagar las responsabilidades de los planes de retiro de los trabajadores no los cubre completamente, explique la estrategia, si la hay, adoptada por el empleador para avanzar hacia una cobertura completa, y el calendario establecido en el que se espera alcanzar tal cobertura completa.

B.6 Informe el porcentaje del sueldo aportado por el empleado y el patrón.

B.7 Informe el nivel de la participación en los planes de retiro (ej. participación en esquemas obligatorios o voluntarios, esquemas regionales o nacionales, o aquellos que tienen impacto financiero).

B.8 Diversas jurisprudencias nacionales tienen interpretaciones y direcciones que varían respecto a los cálculos usados para determinar la cobertura del plan de retiro. Calcule de acuerdo con las regulaciones y los métodos relevantes para el país, y haga el informe con totales agregados. Las técnicas de consolidación de la información deben ser iguales a los empleados al preparar las cuentas financieras de la empresa.

Observe que los planes de retiro con ventajas definidas son parte del Estándar Internacional de Contabilidad (IAS) 19, aunque allá se abordan más asuntos.

C. Definiciones

Cobertura total: planes activos que cumplen o exceden las obligaciones reglamentarias.

D. Documentación

Los departamentos financiero o de contabilidad deben tener la información requerida por este indicador.

E. Referencias

El Estándar Internacional de Contabilidad (IAS) 19 trata de las ventajas para el empleado.

6.3.2.3. Bienes y servicios

BS 3: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones concernientes a las comunicaciones de marketing (publicidad, promoción y patrocinio); número distribuido en función del tipo de resultado de dichos inconvenientes.

A. Pertinencia

El incumplimiento indica sistemas de gerencia inadecuados y procedimientos o puesta en práctica ineficaces. Además de consecuencias financieras directas tales como penas y multas, el incumplimiento plantea un riesgo a la reputación, así como a la lealtad y a la satisfacción del cliente. Los incidentes de incumplimiento de una empresa deben permanecer tan bajos como sea posible. Las tendencias reveladas por este indicador pueden sugerir mejoras o deterioro en la eficacia de los controles internos.

B. Compilación

B.1 Este indicador tiene que ver con los incidentes de incumplimiento dentro del período del reporte. Si existe un número substancial de incidentes relacionados en años precedentes, esto debe ser indicado.

B.2 Se debe declarar, de forma breve, cuando la empresa no ha identificado ningún incumplimiento frente a las regulaciones y códigos voluntarios.

B.3 Se identifica el número total de incidentes de incumplimiento frente a las regulaciones relacionadas con las comunicaciones de mercadeo durante el período del reporte.

B.4 No se tienen en cuenta en este indicador los incidentes de incumplimiento en los cuales se encontró que la empresa no cometió faltas.

B.5 Divulgue el número total de incidentes de incumplimiento con las regulaciones referentes a comunicaciones de mercadeo, analizado:

- Incidentes de incumplimiento con las regulaciones que dieron como resultado una multa o una pena.
- Incidentes de incumplimiento con las regulaciones que ocasionaron una advertencia.
- Los incidentes de incumplimiento de los códigos voluntarios.

C. Definiciones

Ninguna.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de información incluyen los departamentos jurídico, ventas y mercadeo.

E. Referencias

Ninguna.

6.3.2.4. Relaciones comerciales: proveedores y distribuidores

PC 3: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

A. Pertinencia

La producción de una extensa red de subcontratistas que ofrecen productos o servicios ha llevado a preguntarse por la manera como las empresas, que hacen su memoria o reporte aplican sus políticas de derechos humanos respecto a sus redes de proveedores. Esto es particularmente relevante para empresas en sectores que realizan grandes transacciones a través de redes de proveedores externos (*outsourcing*), incluso al nivel global.

Los procesos para monitorear y remediar las fallas en la cadena de proveedores pueden aportar evidencias del impacto positivo de la empresa en la comunidad empresarial circundante. Discrepar sobre derechos humanos con un gran proveedor puede resultar en daños a la reputación de esa empresa y/o en inestabilidad en las operaciones con los proveedores. Hacer estas proyecciones es parte de la gestión de riesgos y el porcentaje proporciona un indicio del grado en el que este aspecto del riesgo es considerado de manera regular.

B. Compilación

B.1 Identifique el número total de proveedores relevantes.

B.2 Establezca el porcentaje de contratos con esos proveedores que incluyen criterios o proyecciones sobre derechos humanos.

B.3 Establezca el porcentaje, durante el periodo reportado, de contratos cancelados debido al desempeño en cuanto a derechos humanos.

C. Definiciones

Principales proveedores y contratistas: partes externas de quienes se obtienen productos o servicios, o con quienes se tienen contratos para la provisión de esos

productos o servicios. En el contexto de este indicador, “principales” se refiere a los proveedores primarios de una clase dada de bien o de servicio que, en general, constituyen la mayoría de adquisiciones de la empresa.

D. Documentación

Ninguna.

E. Referencias

Ninguna.

6.3.2.5. Medio ambiente

MA 3: Peso total de residuos gestionados según su naturaleza y destino

A. Pertinencia

Los datos sobre las cifras de desperdicios generados durante varios años pueden indicar el nivel de progreso de una organización para reducir sus desperdicios. Puede también indicar mejoras potenciales en eficacia y productividad de los procesos. Desde una perspectiva financiera, la reducción de desperdicios contribuye directamente a bajar costos de procesamiento y disposición de los materiales.

La información sobre el destino de los desperdicios revela el grado en el que una empresa ha manejado el balance entre las opciones para la disposición de sus desechos y los impactos ambientales. Por ejemplo, rellenar la tierra con basura o reciclar genera tipos muy diversos de consecuencias y de efectos residuales para el medio ambiente. La mayoría de las estrategias para reducir el impacto de los desechos acentúan las opciones de recuperación, reutilización, o reciclaje sobre otras opciones, allí donde sea posible.

B. Compilación

B.1 Identifique la cantidad de desechos creados por las operaciones de la empresa.

- Desechos peligrosos.
- Desechos no peligrosos (el resto de las formas de basura sólida o líquida excepto las aguas residuales).

B.2 Si no hay datos disponibles del peso, estímelo usando la información sobre la densidad inútil y el volumen, recogidos; sobre equilibrios totales, o información similar.

B.3 Divulgue, por tipo, la cantidad total de desechos en toneladas según lo identificado en 2.1, para cada uno de los métodos siguientes de la disposición:

- Compostaje.
- Reutilización
- Reciclaje.
- Recuperación.
- Incineración (o uso como combustible).
- Terraplén
- Inyección bien profunda.
- Almacenaje en sitio.
- Otro (que debe ser especificado por la empresa).

B.4 Informe cómo se ha determinado el método de disposición.

- Dispuesto directamente por la empresa o preparado directamente de otra manera.
- Información proporcionada por el contratista del manejo de desechos.
- Predeterminado por el contratista que maneja desechos.

C. Definiciones

Métodos de disposición de desechos: procedimientos a través de los cuales los desechos son tratados o dispuestos; estos pueden ser por compostaje, reutilización, reciclaje, recuperación, incineración, terraplén, inyección bien profunda y almacenaje en sitio.

D. Documentación

Las fuentes potenciales de información incluyen auditorías sobre la disposición de desechos para las empresas contratistas de tales servicios, o los balances de desechos de esos contratistas, así como los sistemas contables y el departamento que maneja a los proveedores de servicios.

E. Referencias

- La enmienda prohibitiva a la Convención de Basilea sobre Control de Movimientos de Transfronterizos de Desechos Peligrosos y su Disposición, 1989.
- Convención de Londres sobre el Dumping, 1972.
- Convención de MARPOL (Convención Internacional para la Prevención de la Contaminación de Barcos), 1973.

6.3.2.6. Comunidad

gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

A. Pertinencia

Muchos impactos significativos de operaciones empresariales en la sostenibilidad ocurren en el contexto de un área geográfica específica. Indicadores del GRI, por ejemplo, emisiones ambientales o datos económicos, ofrecen una visión agregada de impactos positivos y negativos, pero esto no se puede hacer para medir la irrupción de la empresa en comunidades individuales o en áreas geográficas. Por tal razón, es importante tener un indicador que refleje el acercamiento empleado por una empresa para manejar, de manera sistemática, sus impactos en las comunidades en las cuales opera.

Los grupos de interés están interesados en que la empresa tenga un acercamiento sólido a la comunidad. Cuando se cuenta con sistemas confiables para evaluar los impactos en la comunidad, éstos pueden fomentar la marca de la empresa y su reputación como socio potencial, lo cual fortalece la capacidad de mantener las operaciones existentes, así como de iniciar otras nuevas.

B. Compilación

B.1 Identifique si hay programas para determinar los impactos de las operaciones en las comunidades locales.

- Antes de entrar en la comunidad.
- Mientras que funciona en la comunidad.
- Mientras que toman decisiones para salir de la comunidad.

B.2 Informe si estos programas o políticas definen:

- Cómo se recogen los datos para tales programas, incluyendo quién los recoge.
- Cómo se seleccionan los miembros de la comunidad (de forma individual o en grupo) de quienes se recopila la información.

B.3 Indique el porcentaje de las operaciones a las cuales se aplican estos programas.

B.4 Informe si los programas de la empresa para manejar impactos en la comunidad han sido eficaces mitigando los aspectos negativos, y maximizando los impactos positivos, incluyendo la cantidad de gente afectada.

B.5 Proporcione ejemplos de cómo la retroalimentación y el análisis de los datos sobre impactos en la comunidad han dado forma al desarrollo posterior de acuerdos entre la comunidad y la empresa.

C. Definiciones

- Impacto de las operaciones: en este contexto, esto se refiere básicamente a impactos sociales, y excluye los impactos cubiertos por otros indicadores del GRI 3, como por ejemplo EN 10 (fuentes de agua/hábitat afectados por uso del agua), EN 13 (protección y restauración de hábitat), LA 8 (VIH/programas del SIDA).

Para incluir aspectos no abordados por esta guía, por favor remítase a los protocolos de los indicadores GRI correspondientes.
--

D. Documentación

Las fuentes posibles de información incluyen las políticas y los procedimientos de la empresa, los resultados de sus datos sobre los programas en la comunidad; y las conclusiones del análisis de los foros externos de grupos de interés, de los comités de la comunidad, y de los informes de los grupos de interés, entre otros.

Deben emplearse fuentes internas y externas.

E. Referencias

Ninguna.

ANEXO. INDICADORES GRI 3

Se destacarán con recuadros los indicadores elegidos para el Programa ComprometeRSE.

Indicadores del desempeño económico

- Aspecto: desempeño económico

- Principal

EC 1 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.
--

- Principal

EC 2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

- Principal

EC 3 Cobertura de las obligaciones de la organización, debidas a programas de beneficios sociales.
--

- Principal

EC 4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

- Aspecto: presencia en el mercado

- Adicional

EC 5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

- Principal

EC 6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
--

- Principal

EC 7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.

- Aspecto: impactos económicos indirectos

- Principal

EC 8 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.

- Adicional

EC 9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Indicadores del desempeño ambiental

- Aspecto: materiales

- Principal

EN 1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

- Principal

EN 2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

- Aspecto: energía

- Principal

EN 3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

- Principal

EN 4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

- Adicional

EN 5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

- Adicional

EN 6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, o basadas en energías renovables, y reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

- Adicional

EN 7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

● Aspecto: agua

- Principal

EN 8 Captación total de agua por fuentes.

- Adicional

EN 9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

- Adicional

EN 10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

● Aspecto: biodiversidad

- Principal

EN 11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, que tienen alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

- Principal

EN 12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad, en zonas ajenas a las áreas protegidas.

- Adicional

EN 13 Hábitats protegidos o restaurados.

- Adicional

EN 14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de

impactos sobre la biodiversidad.

- Adicional

EN 15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la 'lista roja' de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

• Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

- Principal

EN 16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

- Principal

EN 17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

- Adicional

EN 18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

- Principal

EN 19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

- Principal

EN 20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

- Principal

EN 21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

- Principal

EN 22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

- Principal

EN 23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

- Adicional

EN 24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

- Adicional

EN 25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de los recursos hídricos y de los hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

- Aspecto: productos y servicios

- Principal

EN 26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

- Principal

EN 27 Porcentaje, por categorías, de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.

- Aspecto: cumplimiento normativo

- Principal

EN 28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

- Aspecto: transporte

- Adicional

EN 29 Impactos ambientales importantes por el transporte de productos y otros bienes, y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como por el transporte de personal.

- Aspecto: general

- Adicional

EN 30 Desglose, por tipo, del total de gastos e inversiones ambientales.

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

- Aspecto: empleo

- Principal

LA 1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

- Principal

LA 2 Número total de empleados y rotación media de empleados, discriminados por grupo de edad, sexo y región.

- Adicional

LA 3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada; diferenciados por actividad principal.

- Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

- Principal

LA 4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

- Principal

LA 5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

- Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

- Adicional

LA 6 Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos, de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar estos programas de seguridad y salud en el trabajo.

- Principal

LA 7 Tasas, por región, de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

- Principal

LA 8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de

riesgos que se aplican a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

- Adicional

LA 9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

- Aspecto: formación y educación

- Principal

LA 10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

- Adicional

LA 11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que promuevan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

- Adicional

LA 12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de su desempeño y de su desarrollo profesional.

- Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

- Principal

LA 13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

- Principal

LA 14 Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, discriminado por categoría profesional.
--

Indicadores del desempeño de derechos humanos

- Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

- Principal

HR 1 Porcentaje y número total de acuerdos significativos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

- Principal

HR 2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

- Adicional

HR 3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos que son relevantes a sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

- Aspecto: no discriminación

- Principal

HR 4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

- Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

- Principal

HR 5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y a acogerse a convenios colectivos corren importantes riesgos; medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

- Aspecto: explotación infantil

- Principal

HR 6 Actividades identificadas que suponen un riesgo potencial de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

- Aspecto: trabajos forzados

- Principal

HR 7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser el origen de episodios de trabajo forzado o no consentido; y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

- Aspecto: prácticas de seguridad

- Adicional

HR 8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización con relación a los derechos humanos relevantes a las actividades particulares de la empresa.

- Aspecto: derechos de los indígenas

- Adicional

HR 9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Indicadores del desempeño de sociedad

- Aspecto: comunidad

- Principal

SO 1 Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y las prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
--

- Aspecto: corrupción

- Principal

SO 2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a los riesgos relacionados con la corrupción.

- Principal

SO 3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

- Principal

SO 4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

- Aspecto: política pública

- Principal

SO 5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, y actividades de “lobbying”.

- Adicional

SO 6 Valor total, por países, de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

- Aspecto: comportamiento de competencia desleal

- Adicional

SO 7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

- Aspecto: cumplimiento normativo

- Principal

SO 8 Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y de las regulaciones.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

- Aspecto: salud y seguridad del cliente

- Principal

PR 1 Fases del ciclo de vida de los productos y de los servicios en las que se evalúan, para, según sea el caso, ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes; y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

- Adicional

PR 2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios, concernientes a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

- Aspecto: etiquetado de productos y servicios

- Principal

PR 3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa; y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

- Adicional

PR 4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

- Adicional

PR 5 Prácticas respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del mismo.

- Aspecto: comunicaciones de marketing

- Principal

PR 6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

- Adicional

PR 7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

- Aspecto: privacidad del cliente

- Adicional

PR 8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

- Aspecto: cumplimiento normativo

- Principal

PR 9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa respecto al suministro y al uso de productos y servicios de la organización.

Bibliografía

El GRI 3 está disponible en: <http://www.globalreporting.org>

La versión empleada de los Protocolos de los indicadores está disponible en:

http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/415F297B-5289-4160-8B6C-7CC034D5BE52/0/G3_GuidelinesESP.pdf

Además, se ha consultado el siguiente material:

BRENKERT, George G. *Corporate Integrity & Accountability*. Thousand Oaks, California: Sage Publications. 2004.

CARRERA, Juan. *La RSE en la comunicación empresarial. Una mirada sobre conceptos y acciones en 26 empresas multinacionales*. Buenos Aires: Fundación El Otro. 2005.

ESCUDERO, Manuel Coordinador. *Una guía práctica para los informes de progreso*. Madrid: Pacto Mundial y Repsol. Junio de 2005. Disponible en: www.pactomundial.org

FUSSLER, Claude; CRAMER, Aron; VAN DER VEGT, Sebastian. *Raising the Bar. Creating Value with the United Nations Global Compact*. Sheffield (RU): Greenleaf Publishing, 2004.

<http://www.iso.org.co/sr>

KIRTON, John J. y TREBILCOCK, Michael J. *Hard Choices, Soft Law: Voluntary Standards in Global Trade, Environment, and Social Governance*. Brookfield, Vermont: Ashgate, 2004.

OIT. *La responsabilidad social de las empresas y su contribución al desarrollo local*. Edición noviembre 2004. Text Box: WP 30Text Box. Disponible en: <http://www.itcilo.org/delnet>

OIT. *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*. ILO-OSH 2001. Disponibles en: www.ilo.org

ROLANDO DE SERRA, Alicia y ULLA, Luis. *Herramienta de auto validación y planeamiento: indicadores de responsabilidad social empresaria para Pymes*. Córdoba: Iarse, Ethos, Sebrae. 2005.

TORO C., Daniela. *¿Cómo medir el resultado de una gestión empresarial responsable?* Disponible en: www.iarse.org

WIELAND, Josef. *Standards and Audits for Ethics Management Systems: the European Perspective*. Berlin: Springer. 2003.