

Álvarez, M.; Zamarra, J. (2010). El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 57, 119-144.

El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas

Martha Cecilia Álvarez Osorio

Integrante del grupo de investigaciones y consultorías en ciencias contables (GICCO). Docente de tiempo completo del Departamento de Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia.
mcalvarezosorio@gmail.com

Julián Esteban Zamarra Londoño

Integrante del grupo de investigaciones y consultorías en ciencias contables (GICCO). Docente de tiempo completo del Departamento de Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia.
julianzamarra@hotmail.com

El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas

Resumen: *La Responsabilidad Social Empresarial –RSE– es un tema que ha tomado gran fuerza y cuya evolución en los últimos años se debe a temas como: los procesos de globalización; el interés de los stakeholders por ver respetados sus derechos; la exigencia, cada vez más grande, por una información transparente y veraz; y el cuidado del medio ambiente, entre otros aspectos. Este auge y sus causas han sido fundamentales para que las empresas se vean en la necesidad de presentar informes sociales o de sostenibilidad, con el fin de dar cuenta de las actividades que realizan en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Sin embargo, no existe un modelo que sea utilizado por todas las empresas o sea exigido por las entidades de control, lo cual dificulta la elaboración de este tipo de informes en las organizaciones.*

Palabras clave: *responsabilidad social empresarial, balance social, informe social, Guía del GRI (Global Reporting Initiative).*

Social or Sustainability Report as a Tool for Being Accountable for CSR among Companies

Abstract: *Corporate Social Responsibility –CSR– is a subject that has become relevant. Its development in recent years is due to issues such as globalization process, stakeholders' interest to see their rights respected, the growing demand of a transparent and reliable reporting, environmental care, among other aspects. This growth and its causes have been essential for companies to feel the need to provide social or sustainability reports in order to be accountable for their activities in the economic, social, and environmental scopes. Nevertheless, there is not a model used by all companies or required by control entities. This makes it difficult to prepare these kinds of reports within organizations.*

Keywords: *corporate social responsibility, social balance, social report, GRI (Global Reporting Initiative) Guidelines*

Le rapport social ou de développement durable en tant qu'outil pour rendre compte de la RSE dans les entreprises

Résumé: *La responsabilité sociale des entreprises -RSE- est, de nos jours, un sujet d'une importance capitale et dont l'évolution ces dernières années est due à des questions telles que les processus de mondialisation, l'intérêt des parties prenantes de voir leurs droits respectés, l'exigence grandissante d'une information transparente et fiable, et la protection de l'environnement. Ce boom et ses causes ont obligé les entreprises à présenter des rapports sociaux ou de développement durable, afin de rendre compte de leurs activités dans les domaines économique, social et environnemental. Cependant, le manque d'un modèle utilisé par toutes les entreprises et exigé par les entités de contrôle, rend difficile le développement de ce type de rapports dans les organisations.*

Mots-clés: *responsabilité sociale, bilan social, rapport social, Guide GRI (Global Reporting Initiative).*

El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas

Martha Cecilia Álvarez Osorio y Julián Esteban Zamarra Londoño

Primera versión recibida en noviembre de 2010 - Versión final aceptada en diciembre de 2010

I. Introducción

Actualmente el tema de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE, ha tomado gran trascendencia en el entorno en el que se desarrollan las organizaciones, debido al cambio de concepción frente al papel y responsabilidad que tienen las empresas ante las necesidades de la sociedad, en donde el Estado no es el único responsable ni es capaz de atender todos los problemas que ella tiene. En consecuencia, hoy las organizaciones voluntariamente contribuyen a la solución de algunos problemas sociales, puesto que se han concientizado de la importancia de temas como el medio ambiente, los derechos humanos, los estándares laborales y la sostenibilidad económica; además, las crisis económicas han puesto este tema de moda, debido a los altos índices de desempleo por conductas inescrupulosas y antiéticas, y las graves situaciones sociales. La Responsabilidad Social Empresarial busca un punto medio entre los intereses de la empresa y las expectativas que tienen sus *stakeholders* sobre esta, por tal razón, ellas saben que ser socialmente responsables les trae diversas ventajas tanto en el ámbito fiscal como en las relaciones comerciales, la imagen corporativa, la relación con los clientes, el compromiso de los empleados, la competitividad, el logro de acceso a mercados de capital exigentes, la eficiencia, entre otras.

Las organizaciones colombianas en su presentación de estados contables se centran primordialmente en obtener informes que muestran los resultados financieros de la compañía, dejando de lado información que puede ser relevante para los usuarios, relacionada con los aspectos social y ambiental. Esta situación obedece a que las organizaciones no están obligadas a presentar un informe que muestre el impacto generado en la sociedad, sin embargo, cada vez es más frecuente que los usuarios como la sociedad civil, los consumidores organizados, los pequeños accionistas, entre otros, exijan la adopción de prácticas de responsabilidad social, lo cual permite visualizar la necesidad de presentar información relacionada con el entorno y la comunidad.

Uno de los mecanismos para valorar las actividades de RSE es el informe social o de sostenibilidad, el cual es un instrumento que permite medir este aspecto de las empresas en términos cualitativos y cuantitativos, incluyendo indicadores relacionados con las prácticas de la gestión social y ambiental. En la actualidad se conocen diversas estructuras de balance social que buscan dar cuenta de la RSE tales como: el Modelo de Desarrollo de Responsabilidad Social (DERES) de Uruguay, la Guía de Elaboración del Balance Social del Instituto ETHOS de Brasil, el Manual de Balance Social de la Organización Nacional del Trabajo (OIT) y la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI).

En Colombia, en los últimos años, se puede observar en los informes presentados por las empresas, que son pocas las organizaciones que revelan sus actividades referentes a la RSE, las que lo hacen en su mayoría son de gran tamaño y pertenecen a grandes grupos económicos del país, las demás empresas o no lo informan o no tienen prácticas de este tipo. Las prácticas que estos entes ejecutan en el desarrollo de su RSE, son dadas a conocer a los usuarios por medio del informe social, el cual no posee una estructura determinada, sino que es presentado por cada ente de acuerdo con la gestión ejecutada, generando así diversidad en la presentación de información social. Además, las estructuras de informes social existentes, no son de obligatoria presentación ni exigen que se incluyan todos los indicadores allí propuestos, lo que puede conllevar a la presentación parcial de la información. Por lo anterior, se ve la necesidad de una estructura de informe social que permita a las empresas dar cuenta de su RSE, la guíe en este aspecto y le ayude a clarificar las dudas que tenga debido a la existencia de múltiples enfoques, para finalmente obtener informes más completos y una mejor gestión de sus prácticas de RSE.

II. La RSE y la gestión en las empresas

Las organizaciones se encuentran constantemente desarrollando prácticas con el fin de dar cumplimiento a los objetivos que se han trazado en su objeto social y el logro de resultados, sin embargo, su funcionamiento y todas las actividades que ellas llevan a cabo no se pueden entender y ejecutar de manera aislada de la sociedad, y la gestión que ellas tienen ya no puede entenderse solamente como aquello que se encarga de medir, analizar y preparar información necesaria para la toma de decisiones internas, con el objetivo principal de controlar y racionalizar los recursos consumidos, mejorando con ello los resultados. La gestión, tal como lo indica el Instituto Ethos, se debe llevar a cabo como una gestión socialmente responsable, en la cual se ejecuten acciones con criterios socio-ambientales, en donde cada vez es más necesario

acompañar los resultados para medir hasta qué punto los esfuerzos de la compañía cumplen su objetivo de contribuir al desarrollo sostenible.

En relación con los costos ambientales, muchos autores han planteado que los productos y servicios que generan las empresas no registran dentro de su costo, todos los recursos que han sido empleados para su producción, pues se desconocen todos aquellos relacionados con la afectación que se hace del medio ambiente. Es muy importante que las empresas midan de forma clara las implicaciones medioambientales de los procesos de producción/servucción llevados a cabo: las aguas residuales que se vierten al alcantarillado o a las fuentes hídricas y el costo de su tratamiento, la contaminación que producen los hornos y calderas, los residuos orgánicos que deben disponerse en sitios especiales, las multas y sanciones impuestas por la afectación que se hace al medio ambiente y todos los esfuerzos que se lleven a cabo por mitigar o evitar efectos adversos sobre este. Es mucho lo que se habla de medio ambiente, impactos, efectos, controles, pero poco se conoce sobre la cuantificación de todos estos aspectos y su impacto en las finanzas empresariales y sociales.

Lo anterior son algunos, y muy pocos ejemplos, de casos que se aprecian dentro de lo que debe contener actualmente un informe de gestión que contemple un desarrollo sostenible, teniendo en cuenta que la incorporación de prácticas de RSE se ha convertido en una necesidad básica para el fortalecimiento y permanencia de las empresas en el tiempo, generando una nueva forma de gestionar las empresas (El País, 2006), la cual va más allá de pensar solo en maximizar el beneficio o la maximización del valor como razón de ser de la compañía, implicando que ella se comprometa no solo con sus accionistas o dueños, sino también con la sociedad, para lo cual requiere incluir en la forma de realizar sus negocios aspectos que antes no se tenían en cuenta como la sostenibilidad, el medio ambiente, las relaciones laborales, la responsabilidad en la gestión financiera, la transparencia, los derechos humanos, entre otros (Idrovo, 2006).

Para lograr todo esto, es necesario que en las estrategias de la empresa, en la visión y misión, en sus objetivos y en el proceso de toma de decisiones, el cual debe ser participativo, así como en la rigurosidad de sus políticas, controles y auditorías, se incorpore la RSE, se generen alianzas y asociaciones exitosas, se cree valor financiero, social, medio ambiental y comunitario.

De acuerdo con Idrovo (2006), algunos puntos que pueden llevarse a cabo para incorporar la RSE en la gestión empresarial son:

- Profundizar la vocación como agentes de desarrollo.
- Innovar los procesos, productos y servicios, así como la manera de relacionarse con el público, comprometiéndolos en la construcción de un futuro sustentable.

- Definir indicadores que permitan medir la ética en los negocios y los compromisos humanos, sociales y ambientales.
- Publicar informes de sustentabilidad.
- Concientizar y movilizar a los empleados a través de la educación y actividades de comunicación.
- Propagar la sustentabilidad en las áreas del negocio y en el día a día.
- Medir el impacto ambiental de las operaciones.
- Crear un clima organizacional saludable y estimulante.
- Promocionar la diversidad y la inclusión de grupos que han sido discriminados y han estado o están en situación de vulnerabilidad o desventaja en la sociedad.
- Priorizar la contratación local.
- Lograr una motivación para el cambio y percibir su necesidad.

En estos puntos, un factor importante es el medio ambiente y el concepto de sustentabilidad, palabras que han cobrado gran valor, especialmente cuando se asocian a los conceptos de competitividad y ventaja corporativa, los cuales al plantear una iniciativa de negocios tienen incidencia, y que ha generado incluso un cambio en los términos de empresa y empresario (Schaeffler, 2006).

III. Balance e informe social

Es importante resaltar la diferencia entre balance social e informe social con el fin de comprender por qué la tendencia de las empresas en elegir este modelo para la rendición de cuentas en los aspectos sociales, económicos y ambientales.

El balance social, es una herramienta que permite evaluar la gestión social, a nivel interno y externo, en términos cualitativos y cuantitativos, que se caracteriza por soportar la toma de decisiones, la planeación, la forma de distribuir los recursos (presupuestos), medir y evaluar la gestión social de acuerdo con los objetivos y misión de la empresa, entre otros.

Por otro lado, el informe social, según el Manual del Balance Social versión 2001 ANDI, OIT Y CJC Capítulo Antioquia, lo define como “el instrumento que presenta la información de la responsabilidad social empresarial, ya sea en términos cualitativos y cuantitativos, en un periodo determinado, y emplea elementos estadísticos para facilitar su evaluación” (2001, p.16).

Fernández define el balance social y el informe social en un mismo concepto en el que indica: “informe o balance social, es decir, la traducción de tales datos a un documento en el cual se analizan los resultados, se interpretan y se recomiendan alternativas de acción para el periodo siguiente” (1990, p.223). Sin embargo, el autor plantea que el informe social es una descripción analítica apoyada en cifras de las actividades que desarrolla la empresa en lo relacionado con la responsabilidad social y el balance social es la confrontación estadística de los resultados en comparación con las metas prefijadas.

Se plantean entonces algunas diferencias entre el balance social y el informe social. La primera, radica en la forma de presentación, el informe social, muestra la información a nivel interno (trabajadores, condiciones laborales, salario, prestaciones sociales, seguridad y salud ocupacional, entre otros) y a nivel externo (comunidad, medio ambiente, proveedores, clientes y accionistas o socios); por su parte, el balance social presenta la información, en tres grupos, el primero consiste en el resultado total o evaluar el objetivo general, el segundo en el resultado individual o evaluar cada uno de los objetivos específicos, y por último, los indicadores que miden las variables de cada uno de estos grupos, reflejando el superávit o déficit. La segunda diferencia se basa, en que el balance social presenta la información del periodo y, el informe social muestra la información comparando los periodos anteriores. La tercera diferencia es que el balance social se centra principalmente en aspectos sociales mientras que un informe social apunta a las tres dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión económica, la social y la ambiental.

Es importante entonces definir ampliamente lo que han planteado algunos autores haciendo referencia al balance social y al informe social.

III.1. Balance Social

En la actualidad, las organizaciones sienten la necesidad de contar con información útil y pertinente para la toma de decisiones, es por ello que el balance social se constituye en un instrumento pertinente en la gestión de la organización en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el balance social como “un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas” (2001, p.16).

El balance social se entiende como un instrumento que permite evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la gestión social y reflejar si la organización cumplió con los objetivos y metas establecidas en lo referente a este ámbito. Con base en esta información, se puede planear y ejecutar programas de sostenibilidad, como también retroalimentar el proceso, con el objetivo de obtener los resultados esperados y propuestos en la misión, políticas y filosofía de la empresa.

De acuerdo con Fernández (1990), los objetivos fundamentales del balance social son:

1. Información: consiste en toda la información en relación con la labor social, como también, aquellos datos que permiten presentar: en primer lugar, las debilidades y fortalezas del desempeño; en segundo lugar, realizar todos los análisis del costo-beneficio que tuvo la organización en la gestión social, una vez se ha elaborado el balance social.

2. Compromiso: aquí hay una relación directa y un compromiso de la organización con las expectativas y necesidades de la comunidad, trabajadores, accionistas o socios, proveedores y acreedores, clientes y competencia, es decir, sus *stakeholders*.
3. Planeación: si se posee una información clara y honesta, la organización posee una gran ventaja, ya que con esta la empresa toma decisiones que mejoran la gestión, pues la organización ha identificado cada uno de sus problemas, falencias y debilidades en el desarrollo del programa social del periodo anterior, y los puntos que merecen mayor atención, y posteriormente, se puede realizar la planeación, programas, proyectos y presupuestos.

III.2. Informe social

El informe social es una herramienta para evaluar la gestión de la responsabilidad social de las empresas, y permite reflejar si la organización cumplió con los objetivos y metas establecidas en lo referente a este ámbito.

Gallego define el informe social como la “descripción pormenorizada de todas las actividades que en materia social desarrolla una organización en un periodo determinado” (1999, p.32). Este informe reúne información referente a las prácticas que la organización lleva a cabo a nivel social, ambiental y económico, el cual incluye variables tanto cualitativas como cuantitativas que miden el impacto, para ser presentada a los diversos usuarios o grupos de interés, *stakeholders*, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

El informe social, como el balance social, tiene unos objetivos, los cuales son enunciados por Pérez (2000):

- Reflejar la RSE y sus cualidades.
- Aportar información para la toma de decisiones.
- Gestionar los recursos para el desarrollo de la RSE.

IV. Informes de sostenibilidad en los últimos tiempos

Cuando se trata de presentar un informe social o de sostenibilidad, los usuarios de la información por lo general tienen una expectativa o apuntan a que este se desarrolle de manera individual o independiente como parte del informe anual¹ que presenta la organización, que se utilice un estándar para la elaboración y presentación del informe, en el caso de Colombia especialmente la guía GRI, la cual ha sido un referente para la elaboración de diferentes

1 El informe anual es aquel que presentan las organizaciones a la Asamblea General de Accionistas en el cual, en la mayoría de casos colombianos, lo que se pretende es mostrar aspectos como la reseña histórica de la organización, aspectos de gobierno corporativo, informe de gestión, estados financieros individuales y consolidados en caso de aplicar, notas a los estados financieros, indicadores financieros y operacionales y el informe del revisor fiscal para aquellas que son obligadas a tener esta figura.

informes, también que se presente una revelación de la información relacionada con la dimensión económica, ambiental y social y, por último, que se presenten reconocimientos que se hayan derivado de las prácticas de responsabilidad social de la empresa.

Medina y Álvarez (2009), en su investigación *“Responsabilidad Social Empresarial de grandes empresas manufactureras del Área Metropolitana del Valle de Aburrá”*, indican que las prácticas de gestión de la RSE han evolucionado y presentan nuevas tendencias en los últimos años, lo cual puede apreciarse en el estudio realizado por Comfama en el año 2005, así como la información que aparece en otras fuentes como el Periódico Portafolio (2006) y las páginas web de organizaciones como el Pacto Global de las Naciones Unidas, la Comisión de la Comunidad Europea, la Organización ISO y la Organización Accountability. A continuación se enumeran la normatividad, los estándares y las mejores prácticas existentes en RSE, de acuerdo con la evolución que ha tenido el tema.

IV.1. Normas de referencia existentes

Entre las normas de referencia existentes, están:

- *Norma SA 8000*, elaborada por el *Social Accountability International*, la cual exige el respeto por convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el cumplimiento de los principios enumerados en la Declaración Universal sobre Derechos Humanos.
- *Social Accountability - SA 8000*, norma social emitida por la CEP (*Council on Economic Priorities*) sobre condiciones de trabajo.
- *Sistema de Gestión de Calidad - NTC ISO 9001: 2000*. Preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 que especifica los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad cuando la organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan las necesidades del cliente y aspira aumentar su satisfacción.
- *Sistema de Gestión Ambiental - NTC ISO 14001*. Estándar voluntario emitido por la ISO que establece los requisitos de un Sistema de Administración Ambiental que permiten a una organización formular políticas y objetivos tomando en cuenta los requisitos legislativos y la información sobre los impactos ambientales significativos.
- *EMAS (ECO - Manejo y esquema de auditorías)*. Esquema voluntario de gestión y auditoría medioambiental.
- *Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional - NTC - OHSAS 18001*. Indica los requisitos para un sistema de seguridad y salud ocupacional (S&SO) que permiten a una organización controlar sus riesgos de S&SO y mejorar su desempeño.

- *IQNet de Gestión Ambiental*. Certificación otorgada en Colombia por el ICONTEC por un período de tres años, a quienes hayan implementado el Sistema de Gestión Ambiental de la empresa y su mejoramiento.
- *ECO-OK/Better Banana Project*. Exige la transformación de las condiciones sociales y ambientales de la agricultura tropical.
- *ISO 22000*. Es la certificación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
- *EurepGAP*. Preparada por la Organización Eurep (*Euro Retailer Produce Working Group*) en 1997, la cual consiste en un protocolo para ser utilizado por los agricultores de todo el mundo para demostrar su cumplimiento con las Buenas Prácticas Agrícolas (BPAs).
- *Organic Crop Improvement Association (OCIA)*. Certificación creada en Estados Unidos con cobertura global, basada en una serie de principios referentes a los sistemas de agricultura orgánica.
- *Flower Label Program (FLP)*. Certificación voluntaria creada en Alemania, con cobertura en Europa y Estados Unidos que se otorga a quienes cumplan con el control de los métodos de producción de flores de corte para exportación, desde una perspectiva técnico-ambiental y otra social y de seguridad laboral.
- *Norma AA 1000*. Creada por *Accountability* en 1999, con el fin de fomentar el diseño de informes de RSE entendibles y confiables.

IV.2. Estándares y mejores prácticas de RSE

Entre los estándares y mejores prácticas en RSE, se encuentran:

- *Informes sociales*, que incluyen:
 - ✓ AA 1000 - *Accountability*, es una norma de aseguramiento de aplicación general desarrollado por el "*Institute of Social and Ethical Accountability*" para evaluar, medir y fortalecer la credibilidad de los reportes del desempeño ético, económico, medioambiental y en general del desempeño sostenible de las organizaciones y de sus principales procesos, sistemas y competencia.
 - ✓ ISO 26000, lanzada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), busca incentivar el compromiso voluntario para la responsabilidad social y proporcionar una guía común en conceptos, definiciones y métodos de evaluación.
 - ✓ *Global Reporting Initiative (GRI)*, guía internacional propuesta por distintas partes interesadas en crear un marco común para la elaboración voluntaria de informes sobre el conjunto de prácticas económicas, ecológicas y sociales de las empresas
 - ✓ Balance Social (ANDI), es un instrumento de gestión que sirve para plasmar, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, tanto cualitativa

como cuantitativamente la gestión social de una empresa frente a las metas preestablecidas en un periodo determinado.

- ✓ Balance Social OIT - Perú, manual que surge a partir de una propuesta de la ANDI, elaborado por el Equipo Técnico Multidisciplinario para los países Andinos y la OIT - Perú para plasmar, evaluar y controlar la redistribución de los recursos y el establecimiento de políticas basadas en la información y la concertación.
- ✓ Códigos de Conducta, son declaraciones formales de los valores y las prácticas de negocio de una organización. Algunos ejemplos de estos códigos son: Pacto Mundial (*Global Compact*), se trata de una iniciativa de carácter voluntario², definida por las Naciones Unidas, destinada a servir de marco general para fomentar la responsabilidad cívica mediante el liderazgo empresarial comprometido y creativo; OECD *Guidelines for Multinational Enterprises*, principios y estándares creados por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD) para empresas multinacionales; Código de Conducta de Eddie Baner, corresponde a una empresa peruana que tiene una política activa de responsabilidad social hacia sus trabajadores, comunidad y ambiente.
- *Etiquetas sociales*. Entre ellas están:
 - ✓ Sellos ecológicos, estrategia que busca por medio de la optimización del uso de los recursos, mejorar la rentabilidad y competitividad de las empresas del sector floricultor colombiano en el largo plazo, dentro de un concepto de desarrollo sostenible, en Colombia existe “Florverde”, que es el programa de autogestión social y ambiental de la floricultura colombiana.
 - ✓ *Fairtrade Labeling Organization* (FLO), este sello garantiza relaciones de comercio y producción justas, donde el factor humano se ubica en el centro de las decisiones comerciales, permitiendo a los pequeños productores que vivan dignamente de su trabajo³.
 - ✓ SKAL, otorga el Sello EKO a toda la cadena del producto, desde su producción hasta llegar al consumidor.
 - ✓ *Ethical Trade Initiative* (ETI), se enmarca dentro de los principios de los derechos humanos, con énfasis en políticas referentes a la fuerza de trabajo infantil, trabajo forzado y condiciones laborales, fue creado por ONG, grandes empresarios y sindicatos, con el apoyo del gobierno del Reino Unido.

2 Es la corporación ciudadana voluntaria más grande del mundo, con más de 4.000 *stakeholders* con participación de 116 países.

3 Mayor información acerca del *Fairtrade Labelling Organization* puede encontrarse en: http://es.wikipedia.org/wiki/Fairtrade_Labelling_Organizations_International

- ✓ Ethibel, garantiza la calidad de inversiones socialmente responsables y éticamente sólidas; TCO *Labelling Échème*, etiqueta relacionada con equipos de oficina seguros, desarrollada como un esfuerzo conjunto de la Confederación Sueca de empleados profesionales, la sociedad sueca de conservación natural y la administración sueca de energía.
- ✓ Reconocimientos especiales a empresas destacadas en su labor social, como es el caso del ranking realizado por la Fundación Empresa y Sociedad FES en España, en el cual aparecen las empresas mejor percibidas por su acción social.
- *Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos*. Dentro de estos reconocimientos se encuentran:
 - ✓ Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo. Contiene principios en materia de empleo, formación profesional, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales.
 - ✓ Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- *Indicadores Sociales*. Estos han surgido como herramienta para medir las acciones en responsabilidad social, así como su impacto. Entre ellos están:
 - ✓ Indicadores Ethos vs. Indicadores Acción Empresarial (Brasil vs. Chile). Son una herramienta de evaluación y de gestión que permite a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias políticas y prácticas en los distintos ámbitos que involucra la responsabilidad de un buen ciudadano corporativo.
 - ✓ Índice de desarrollo del trabajo decente. Propuesto por la OIT, para medir la evolución de las condiciones laborales en cada país y permitir comparaciones internacionales.
 - ✓ Libro Verde (Commission of the European Communities, 2006). Es una iniciativa de la Unión Europea, con la finalidad de fomentar la responsabilidad social de las empresas, de modo que se aprovechen al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación.
 - ✓ Índices sociales de mercados bursátiles. Son indicadores que constituyen parámetros útiles para demostrar las repercusiones positivas sobre los resultados financieros de una selección basada en criterios sociales.
 - ✓ Inversión socialmente responsable (ISR). Las políticas responsables en los ámbitos social y ecológico son para los inversores un indicador de

buena gestión interna y externa. Los fondos ISR invierten su capital en empresas que cumplen criterios sociales y ambientales específicos.

Al efectuar un análisis a los estándares anteriormente mencionado, se percibe que la mayoría de ellos solo dan cuenta de un aspecto relativo a la responsabilidad social y que no existe un modelo que mida todos los aspectos referentes al tema, lo que dificulta que las empresas puedan establecer si tienen un balance en sus prácticas de responsabilidad social. Es por ello, que el estándar que más se acerca a una medición de todos los aspectos que incluye la RSE es el propuesto por el GRI, siendo el más utilizado en las empresas del mundo.

Esta tendencia se percibe también en las empresas colombianas, tal y como lo manifiestan Medina y Álvarez (2009), quienes indican que durante los últimos dos años, se observa en las empresas colombianas, principalmente en aquellas que cotizan en bolsa de valores o que son de carácter anónimo, o que pertenecen a un grupo económico, un aumento en la cantidad y calidad de los informes sociales y de sostenibilidad, los cuales son elaborados teniendo como referente la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Versión 3 del GRI. Sin embargo, a pesar de que se utiliza este estándar, las empresas aún siguen mostrando en sus informes demasiada información cualitativa, dejando de lado los aspectos cuantitativos que se deben incluir en el informe de RSE (inversión realizada por la empresa en cada aspecto e impactos de dichas actividades en cifras), y omitiendo un gran número de indicadores definidos en la Guía GRI, que de haber estado contenidos en el informe aumentarían la calidad del mismo.

También se encuentra otro grupo de empresas que no presentan un informe de RSE de forma separada, solo dedican a este aspecto un pequeño espacio en el informe de gestión, otras lo incluyen dentro del informe anual que se presenta, donde se incluye, además, información financiera y el informe de gestión de la administración.

Otro aspecto importante de anotar, es que aquellas empresas que están más comprometidas con su RSE buscan ayuda de corporaciones y entidades con alto dominio del tema para la preparación y dictamen de su informe, reconociendo la labor de las empresas que elaboraron su informe de RSE basados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Versión 3.

V. Global Reporting Initiative - GRI

Dada la importancia que ha tenido la Guía GRI en los últimos años, no solo en Colombia sino en todo el mundo, se hace a continuación una presentación de esta Guía, utilizando como referencia el trabajo realizado por Medina y Álvarez (2009), quienes para efectuar esta construcción tuvieron en cuenta las siguientes fuentes bibliográficas: Gutiérrez (2005-2006), Moneva y Lameda (s.f.),

Comunicarse (2006), Hollenhorst y Johnsonn (s.f.), Global Reporting Initiative (2006), Nieto (2005), Berbel, et al. (2007), Carneiro (2004); y las páginas web de organizaciones como el Pacto Mundial México, Responde Perú, Euskalit, Vincular, Nexos y Colombia Incluyente.

El GRI es una guía cuyo objetivo es aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad, a través del desarrollo, divulgación y difusión de pautas de sostenibilidad global. Es de carácter internacional, fue fundada en 1999 por la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP).

En el año 2006, con el fin de unir y complementar el trabajo del *Global Compact* y el GRI, y de armonizar y consolidar el trabajo en el área de RSE, se llevó a cabo una alianza estratégica entre estas instituciones, de manera que las empresas pudieran desarrollar una descripción práctica con su compromiso al *Global Compact*, así como una rendición de cuentas más comprensiva. Por ello, el GRI brinda una guía para reportar en forma transparente los resultados de la gestión, que puede utilizarse también para llevar a cabo el comunicado de progreso (COP) requerido por el *Global Compact*.

El GRI se centra en el reporte del desempeño de la organización en las dimensiones económica, social y ambiental, lo que se ha llamado el triple resultado. La utilización de sus lineamientos y su difusión, son voluntarias; dado que ella no es certificable ni auditable. Por ello, las empresas no necesitan presentar todo el contenido establecido en el GRI, ya que lo que se busca, a pesar de que la información no sea completa, es la transparencia en la información sobre la sostenibilidad de su gestión, de ahí que se permita suministrar informes en un proceso incremental, lo cual ha generado un debate, pues existen personas que defienden una total flexibilidad a la empresa y otras la estandarización de la información sobre sostenibilidad.

Otro aspecto que se ha discutido es el liderazgo que actualmente tiene el GRI. Quienes lo defienden, argumentan su origen y vinculación directa a una institución de importancia mundial como es el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), así como su estrecha colaboración con el *Global Compact*; la libre elección que pueden hacer todas las empresas de las guías GRI como base para estructurar sus informes de sostenibilidad, lo que puede significar, o que entre todas las directrices, las del GRI se adaptan más a sus necesidades, o que no existe una alternativa clara al respecto. Quienes están en contra, expresan que las guías del GRI son poco rigurosas, aunque esto puede darse por el hecho de que ellas están sujetas a un continuo desarrollo y experimentación.

Como la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones es prioritaria para los grupos de interés como los trabajadores, auditores, ONG, inversores y organizaciones empresariales, el GRI, en la elaboración de la Guía, ha contado

con la colaboración de una amplia red de expertos, los cuales proceden de todos estos grupos de interés y su participación se hace a través de consultas, con el fin de lograr un consenso, lo cual le ha dado a la Guía una amplia credibilidad.

Para las empresas el uso de estos indicadores trae grandes beneficios, entre ellos se tiene:

- La consulta de informes sociales.
- La normalización y simplificación de los informes financieros, ambientales y sociales de las empresas.
- El desarrollo de los procesos de elaboración de informes y el logro de mejores prácticas empresariales.
- La utilización como herramienta a la sociedad civil para el cumplimiento de políticas socialmente responsable.
- La comparación del desempeño de una organización a lo largo del tiempo y con otras organizaciones.
- La difusión de asuntos de sustentabilidad y beneficios.
- La realización de un estudio comparativo y una valoración de desempeño en materia de responsabilidad, en lo referente a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias, lo que demuestra cómo una organización puede influir en las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible y como estas influyen en ella al mismo tiempo.

Los indicadores GRI tienen algunos puntos fuertes y otros débiles. Algunos de los puntos fuertes es ser una guía sectorizada, brindar la posibilidad de asociarse con otras directivas de otras entidades, ser informes reglamentados, poseer unas directivas flexibles, ser una normativa universal y confiable, y tener compatibilidad con otras normas. Los puntos débiles contemplan el utilizar algunas veces información cualitativa y subjetiva; no poseer normas de seguridad; el no ser una norma de ejecución ni un sistema de gestión; lo difícil, largo y complicado que es realizar los informes aun para las empresas grandes; no explicar cómo recoger la información ni dar un sistema gerencial que ayude en el seguimiento del desempeño; no ofrecer una guía para preparar informes; y el no tener un sistema de monitoreo externo, auditoría o verificación de los informes.

Dado que últimamente se han llevado a cabo muchos debates acerca de la estandarización de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa y que el tema ha cobrado gran importancia, el GRI entre los años 2004 y 2006 desarrolló una tercera generación de guías, proceso que incluyó como componentes clave la innovación en lo referente a la elaboración de memorias de sostenibilidad, la creación de soluciones digitales y la implantación de programas de educación y acreditación. Este proceso fue denominado Proceso G3.

Con estos componentes se pretende conseguir los siguientes cinco objetivos:

- Integrar los procesos de información bajo estándares del GRI con los procesos de gestión y dirección internos de la empresa.
- Simplificar las guías con el fin de que los informes puedan ser comparados eficientemente.
- Avanzar en la armonización de las Guías GRI con otros elementos del sistema general de responsabilidad corporativa, potenciando así la compatibilidad de recursos y herramientas.
- Facilitar la implementación y el uso de las guías, así como suministrar el material y las herramientas de soporte adecuados para el proceso G3.
- Potenciar la relevancia y el realismo de las memorias.

Como resultado del proceso de mejora de la Guía, se obtuvo la Guía G3, la cual agrupa los principios en dos categorías: definición de los contenidos y calidad de la información declarada. Incluye 121 indicadores, un 15% menos que la edición anterior, aunque al realizar un análisis cualitativo, puede manifestarse que realmente los indicadores no se han disminuido, sino que algunos de ellos fueron integrados en otros o evolucionaron, pasando a ser directrices, sistemas de datos concretos o principios.

Esta nueva versión es el resultado de la integración de requerimientos de estándares internacionales que se han consolidado y aceptado mundialmente como la OIT, Buen Gobierno, Pacto Mundial, SA8000, OCDE, AA1000, entre otros, así como por la evolución experimentada en los informes de sostenibilidad de las empresas en los últimos años. Con ella se busca que los informes de Responsabilidad Corporativa presentados por las empresas sean más equilibrados, incorporen un plan de la empresa en línea con los principios de la Responsabilidad Corporativa y un análisis DAFO, y que se fortalezca la información sobre riesgos SAE (sociales, ambientales y económicos), posicionándolos como un elemento clave dentro del plano estratégico.

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad está estructurada de la siguiente forma:

Parte 1 – Principios y orientaciones para la elaboración de memorias

Esta primera parte contiene los Principios de elaboración de memorias, los cuales ayudan a determinar qué se debe incluir en la memoria; hacen relación a la participación de los grupos de interés, la materialidad, comprobaciones para cada principio, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad. Incluye también los Principios de comparabilidad, equilibrio, periodicidad, precisión, claridad y fiabilidad, al igual que las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada.

Estos principios están organizados en dos grupos: en uno se encuentran los principios que garantizan la calidad y presentación adecuada de la información

que se divulga; y en el otro, se hallan los principios que determinan los asuntos e indicadores sobre los que la organización debería informar.

Cada principio incluye una definición, una descripción y una serie de comprobaciones para que la organización pueda evaluar el uso que hace de los mismos. Las comprobaciones no constituyen asuntos concretos sobre los cuales se deba informar, dado que sirven como herramientas de autodiagnóstico para las organizaciones.

Los principios para la definición de los contenidos son materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Los principios para definir la calidad de la memoria son equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

En último lugar, se dan algunas indicaciones que sirven para que las organizaciones definan la “cobertura de la memoria”, es decir, el rango de entidades que deben estar representadas en la memoria. Esta cobertura se establece teniendo en cuenta los conceptos de control e influencia significativa, los que a su vez son tomados como referencia para determinar el enfoque informativo de cada entidad sobre la cual se tiene control e influencia por parte de la organización informante.

Parte 2 – Contenidos básicos

En esta segunda parte, se muestran los Contenidos básicos que deben presentarse en las memorias de sostenibilidad, los cuales representan la información que resulta relevante y material para la mayoría de las organizaciones y grupos de interés. Ellos están divididos en tres tipos:

Estrategia y perfil. Comprende el desempeño de la organización a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo y se define el contexto general.

Enfoque de la dirección. Describe el contexto de la organización y muestra el estilo de gestión con el que se abordan aspectos específicos, con el fin de entender su comportamiento en un área concreta.

Indicadores de desempeño. Permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Los indicadores son los siguientes:

Indicadores del desempeño económico. La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Con los indicadores económicos se enseñan los movimientos de flujos de capital entre los diferentes grupos de interés y los principales impactos económicos de la organización informante en la sociedad.

Cuadro 1. Indicadores del desempeño económico

Desempeño económico		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EC1	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	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
Presencia en el mercado		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
Impactos económicos indirectos		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EC8	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	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Indicadores del desempeño ambiental. La dimensión ambiental se refiere a los impactos que tiene una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluyendo los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Estos indicadores cubren el desempeño relacionado con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos), así como el desempeño en materia de biodiversidad, cumplimiento de las normas ambientales y otros datos que son relevantes (gastos de naturaleza ambiental, impactos de productos y servicios, entre otros).

Cuadro 2. Indicadores del desempeño ambiental

Materiales		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.
Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.
Energía		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
Agua		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN8	Captación total de aguas por fuentes.
Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
Biodiversidad		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN11	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 de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.
Principal	EN12	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	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.
Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
Adicional	EN15	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.
Emisiones, vertidos y residuos		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.
Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
Adicional	EN24	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	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Productos y servicios		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
Cumplimiento normativo		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
General		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Indicadores del desempeño social. La dimensión social está relacionada con los impactos de las actividades de la organización en los sistemas sociales en los que ella opera. Estos indicadores identifican los principales aspectos del desempeño relacionados con los aspectos laborales, de derechos humanos, de la sociedad y de la responsabilidad sobre los productos.

Cuadro 3. Prácticas laborales y ética del trabajo

Empleo		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
Relaciones empresa/trabajadores		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
Principal	LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
Salud y seguridad en el trabajo		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Formación y educación		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Diversidad e igualdad de oportunidades		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Cuadro 4. Derechos humanos

Prácticas de inversión y abastecimiento		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos e inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
No discriminación		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
Libertad de asociación y convenios colectivos		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Explotación infantil		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
Trabajos forzados		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
Prácticas de seguridad		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
Derechos de los indígenas		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Cuadro 5. Sociedad

Comunidad		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	SO1	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.
Corrupción		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
Política pública		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".
Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.
Comportamiento de competencia		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.
Cumplimiento normativo		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Cuadro 6. Responsabilidad sobre productos

Salud y seguridad del cliente		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejoradas, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos 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.
Etiquetado de productos y servicios		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
Adicional	PR4	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	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
Comunicaciones de marketing		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	PR6	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	PR7	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.
Privacidad del cliente		Indicadores pertinentes de GRI
Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
Cumplimiento normativo		Indicadores pertinentes de GRI
Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Fuente: RG - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Teniendo en cuenta la falta de transparencia que se ha evidenciado en el sector financiero, lo cual originó la crisis económica mundial actual y considerando que se ha fallado a los accionistas de las empresas, el Consejo del *Global Reporting Initiative*, en el año 2009, ha propuesto la necesidad de evaluar

el hecho de que la triple rendición de cuentas deje de ser voluntaria y pase a ser obligatoria (Kliksberg, 2009).

VI. Conclusiones

Es importante que las empresas implementen, mantengan y fortalezcan una cultura de RSE en su estrategia, dado que los *stakeholders* están exigiendo, cada vez más, que las organizaciones den cuenta de las actividades que llevan a cabo en relación con su responsabilidad social, lo cual redundará en beneficios para ella, permitiendo su fortalecimiento y permanencia en el mercado.

Para ello, es preciso que las organizaciones cuenten con un modelo para la elaboración de sus informes que les permita presentar de forma clara, concreta y medible las actividades ejecutadas por la organización en las dimensiones económica, social y ambiental, y aunque, existen múltiples estructuras, que son utilizadas de acuerdo con las necesidades o conveniencia de la organización, las empresas han vislumbrado las debilidades y falencias en el tema al momento de presentar e informar sobre RSE. No basta con que las organizaciones sientan la necesidad de llevar a cabo la responsabilidad social empresarial e informar, sino que es preciso contar con un sistema que le permita preparar esta información respondiendo a los objetivos propuestos. Es necesario diseñar un modelo que integre variables e indicadores que permitan elaborar el informe de sostenibilidad para los diferentes usuarios, además que permita realizar una adecuada planeación estratégica, ejecutar evaluaciones y control del desempeño de la RSE, y medir y evaluar la gestión social.

Referencias bibliográficas

- Accountability (Institute of social and ethical accountability). (2003). Norma sobre aseguramiento AA1000. Londres. Recuperado el 20 de junio de 2009 de: www.accountability.org.uk
- AICO (Organización Iberoamericana de Cámaras de Comercio. (s.f.). La ISO y la Responsabilidad Social de las Empresas (CSR). Recuperado el 23 de marzo de 2008, www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=CSR.doc&tabid=2382&mid=3875
- Alea, A. (2005). Breve historia de la educación ambiental: del conservacionismo hasta el desarrollo sostenible. Revista Futuros. "Revista Latinoamericana y Caribeña de Desarrollo Sostenible" No. 12. Vol. 3. Recuperado el 18 de junio de 2009 de http://www.revistafuturos.info/futuros_12/hist_ea.htm
- Amézquita, H. (2006, Septiembre 25). La comunidad es cada vez más exigente con las empresas. *Portafolio*.
- Berbel, G. Gaspar; Reyes, G. Juan David; Gómez, V. Mauricio. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Revista Innovar*, 17(29), 27-48. Recuperado el 20 de junio de 2009 de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a02.pdf>
- Brundtland, G. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y el Desarrollo: Nuestro futuro común. Documentos de las Naciones, Recolección de un Consejo de Administración de Acuerdos Globales. Recuperado el 15 de junio de 2009, de <http://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm&ei=FQRSSunSJ4SitweYhemgBA&sa=X&oi=translate&resnum=5&ct=result&prev=/search%3Fq%3Dbrundtland%2Bnuestro%2Bfuturo%2Bcomun%26hl%3Des%26lr%3D%26sa%3DX>

- Carneiro, M. (2004). La Responsabilidad Social Corporativa Interna. Universidad Francisco de Vitoria. ESIC. Recuperado el 20 de junio de 2009 de http://books.google.com.co/books?id=FpPDPz5_Q4gC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=relacion+entre+accountability+y+GRI&source=bl&ots=WzRUrcCXus&sig=raY5xrwGEz4wpC5Pc-QWuonwvM4&hl=es&ei=s7hHStPYI8KGtgfWu-GVAw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4
- Colombia. Asociación Nacional de Industriales. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín.
- COMFAMA & ICONTEC. (2005). Estado del arte con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la responsabilidad social a nivel mundial. Recuperado el 30 de mayo de 2008, de <http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/estado%20del%20arte%20rs.pdf>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde de la Comisión Europea. Bruselas: Comisión Europea.
- COMUNICARSE. (2006). Llega la tercera generación de indicadores GRI Global Reporting Initiative (GRI). Septiembre de 2006. Disponible en: <http://www.comunicarseweb.com.ar/novedades/mundo-06/generacion.html>
- De Castro, L. (2009). Crecimiento económico y medio ambiente. Economía y medio ambiente, marzo-abril 2009, No. 847. Recuperado el 15 de junio de 2008, de http://www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/ICE_847_93-110_DCF0AE6D8FBC1E3DB66D7898085C724E.pdf
- Diario El País España (2006). Los economistas defienden una gestión empresarial responsable. Sección Economía. Madrid, 12 de enero de 2006.
- EUSKALIT. (s.f.). Responsabilidad social corporativa, Sostenibilidad y Excelencia. Recuperado 25 de abril de 2008, de <http://www.euskalit.net/pdf/rsclencia.pdf>
- Fernández, M. I., Gallego, M y Ortiz J. E. (1990). *Balance social: Fundamentos e implementación*. Taller de Mundigráficas Ltda.
- Gallego, M. (1999). El balance social como una herramienta de auditoría de la organización. *Revista Universidad Eafit*. 27-40.
- Giraldo, G. (2008). Responsabilidad Social Empresarial en Antioquia. *Revista Universidad EAFIT*, 149(44), 38-59.
- Global Reporting Initiative. (2006). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. RG. Versión 3.0, 2000-2006. Recuperado el 30 de abril de 2007, de http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/415F297B-5289-4160-8B6C-7CC034D5BE52/0/G3_GuidelinesESP.pdf
- Gutiérrez, M. (2005-2006). La nueva guía G3 a estudio. La metodología del Global Reporting Initiative. Recuperado el 5 de septiembre de 2008, de www.mes-d.net/grupcies/boletin/Articulo_1_Edic_43.pdf
- Hollenhorst, T. y Johnson, C. (s.f.). Herramientas sobre Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado el 29 de agosto de 2008, de <http://www.observatoriorsc.org/descargas/biblioteca/documentos/guias/175.HERRAMIENTAS%20RSC%20OIT.pdf>
- ICONTEC. (2006) ¿Responsabilidad social un nuevo desafío? Recuperado el 29 de agosto de 2008, de http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/Memorias_Complementarias_Congreso_39/archivo/conferencias/RSOCIAL.pdf
- ICONTEC. (s.f.). Historia de la GTC 180 de responsabilidad social. Recuperado el 29 de agosto de 2008, de http://www.icontec.org/BancoConocimiento/M/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social.asp?CodIdioma=ESP
- ICONTEC. (s.f.). Comunicado de prensa: Guía Técnica Colombiana sobre Responsabilidad Social en Consulta Pública. Recuperado el 29 de agosto de 2008, de <http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/gu%C3%ADa%20t%C3%A9cnica%20colombiana%20sobre%20responsabilidad%20social%20en%20co%20E2%80%A6.pdf>
- Idrovo, I. (2006). Programa piloto de “Responsabilidad Social Empresarial” y gestión sustentable en empresas del Ecuador. Business Meets Social Development, Swisscontact-Ecuador, diciembre de 2006.
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE). (s.f.). ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? Recuperado el 29 de agosto de 2008, de <http://www.responsabilidadsocialempresarial.es/rse.html>
- Instituto Ethos. (1978). Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial

- Inversión rentable. (2006, Septiembre 15). *Dinero*, pp.64-74.
- ISO. (2008). Social Responsibility. Recuperado 5 de septiembre de 2008, de <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.html?nodeid=4451259&vernum=0>
- Karakatsianis, J. (2006, Septiembre 15). RSE: Un tema de dinero. *Dinero*, p. 162.
- Kliksberg, B. (2009). Una agenda renovada de responsabilidad empresarial para América Latina en la era de la crisis. Documento inédito. En publicación.
- Las tendencias mundiales. (2006, Septiembre 15). *Dinero*, pp. 78-81
- Ligteringen, Ernst y Zadek, Simon. El Futuro de los de los Códigos, Standards y Marcos de RSE. Título original: "The Future of Corporate Responsibility Codes, Standards and Frameworks". Traducción al español: ComunicarseRSE (www.comunicarseweb.com.ar). Recuperado el 20 de junio de 2009, de: <http://www.reportesocial.com/Eng/Files/Biblioteca/2/ElFuturodelosCodigosRSE.pdf>
- Llano, C. (1990). *El empresario ante la responsabilidad y la motivación*. México: ICADE, pp. 69-142.
- Medina, A. M. y Álvarez, M. C. (2009). *Responsabilidad social empresarial de grandes empresas manufactureras del área metropolitana del Valle de Aburrá*. Monografía de Maestría para optar el título de Magíster en Administración de Empresas, Escuela de Ciencias Estratégicas, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.
- Moneva, J. Lameda, I. (s.f.). Análisis de la utilización de los criterios contenidos en la guía GRI por grandes empresas españolas. Recuperado el 27 de octubre de 2008, de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/56_RESPONSABILIDAD_SOCIAL/doc/An%C3%A1lisis%20utilizaci%C3%B3n%20criterios%20GRI%20por%20empresas%20espa%C3%B1olas.pdf
- NEXOS. (2007, Abril 12). El GRI considera que la G3 "es la mejor guía del mundo" aunque reconoce que "es necesario avanzar más". Recuperado el 15 de octubre de 2008, de <http://www.nexos.es/actualidad-rse/noticias-rse/318>
- Nieto, P. (2005). Hacia una Tercera Generación de Memorias de Sostenibilidad. Comfia Federación de Servicios Financieros y Administrativos.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Historia de la OIT*. Extraído el 23 de mayo, 2010 del sitio web <http://www.ilo.org/public/spanish/about/history.htm>. (s.m.d)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Acerca de la OIT*. Extraído el 23 de mayo, 2010 del sitio web <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>. (s.m.d.)
- Pacto Mundial México. (s.f.). Principios del Global Compact de Naciones Unidas y una Selección de Indicadores de Desempeño de GRI (Global Reporting Initiative). Recuperado 15 de octubre de 2008, de <http://www.pactomundialmexico.org.mx/Documentos/GRI.doc>
- Pérez, E. (1990). *Un enfoque sobre el balance social*. *Prospectiva*, 3(2), 6-8.
- Schaeffler, K. (2006). Un modelo de gestión que agrega valor y crea capital social en beneficio de la comunidad. Pobreza y responsabilidad social del empresario, No. 13, año 2006, volumen 4. Recuperado el 15 de junio de 2009, de http://www.revistafuturos.info/futuros13/pobreza_rse.htm
- Teixidó, S., Chavarry, R. y Castro, A. (2002). Responsabilidad Social Empresarial en Chile. Perspectiva para una matriz de análisis. Recuperado el 15 de octubre de 2008, de <http://www.istr.org/conferences/capetown/volume/teixido.pdf>
- Torres, J. (2006). Retos para la responsabilidad social empresarial. *Dinero*. Recuperado 1 de diciembre de 2008, de <http://www.dinero.com/noticias-especial/retos-para-rse/27612.aspx>
- VINCULAR. (2006). Chile y Brasil líderes en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica. Recuperado el 1 de diciembre de 2008, de www.usec.cl/documentos/archi_documentos/Resumen_EjecutivoSituaci.doc
- VINCULAR. (s.f.). Responsabilidad Social Empresarial. Modelo de Gestión de RSE. Recuperado el 1 de diciembre de 2008, de http://www.vincular.org/index/base0.php?id_secciones=8