

A la hora de rendir cuentas

Los 10 sobresalientes de 2014

Este año fueron evaluados 37 informes de RSE o sustentabilidad. Gran parte de ellos dio cuenta de la expertise que han adquirido las compañías en la práctica del reporte. Claridad, especificidad, apego a los indicadores GRI y versiones digitales, disponibles en sus respectivos sitios web, son algunos de los elementos que se repiten. El comité evaluador fue el responsable de elegir los 10 sobresalientes de este año.

MIÉ 16 DE ABRIL DE 2014

2014 Abril - N°1154





Conforme el número de empresas que adoptan prácticas de RSE y estrategias de sustentabilidad va creciendo año a año, lo hace la predisposición a reportar estas acciones.

Si bien existe cierta tendencia global a exigir o normar el reporte de la gestión en esta materia, en gran medida sigue siendo una práctica que las compañías adoptan de manera voluntaria, como respuesta a una creciente demanda social de transparencia.

No es tarea sencilla reportar la gestión en RSE y/o sustentabilidad. Requiere afilar bien el lápiz para dar cuenta, en forma clara y accesible a todos los públicos, de los objetivos, lo finalmente logrado y lo que queda por hacer. Todo esto, de la manera más específica y breve posible. Que no falte nada, pero tampoco que sobre demasiado.

Los reportes que, muchas veces comenzaron con una estructura ad hoc, han ido derivando en rigurosos informes, que siguen una estricta metodología. Gran parte de ellos se basa en los indicadores de Global Reporting Initiative, institución que creó un estándar global de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de las empresas que deciden evaluar su triple desempeño: económico, ambiental y social.

El año pasado fue presentada la cuarta generación de indicadores (GRI 4), que incorpora requisitos de materialidad, que redundarán en mayor transparencia, así como mayor relevancia a la gestión y a la cadena de valor (ver recuadro).

En la edición 2014 de "Cómo rendir cuentas en RSE", el comité tuvo en cuenta diversos criterios, a la hora de evaluar los reportes. Estos refieren a la oportunidad de la información (se descalificaron los informes con información anterior a dos años); el uso de lineamientos globalmente reconocidos (se descalificaron los informes no alineados con GRI / ISO 26000); a los contenidos del reporte (respecto de su compromiso con la RSE, la consideración de las partes interesadas, el desempeño económico, ambiental y social). En cuanto a la evaluación de contenidos, se consideraron los niveles de reporte y se analizó la existencia o no de verificación externa o chequeo del GRI (ver recuadro Criterios de evaluación).

"El análisis de materialidad y las acciones de involucramiento son claves en un genuino proceso de adopción de la RS y la rendición de cuentas de ambos procesos es lo que se tuvo en cuenta preferentemente", explicaron desde el comité de evaluación.

Los seleccionados este año

Galicia		Acindar	
Gas Natural Fenosa		Citi	
Telecom		Directv	
Manpower		Dow	
Mastellone		Globant	

Criterios de evaluación	Sí	No
Oportunidad de la información		
La presentación del reporte ¿es oportuna y permite acceder a información actualizada?		
Uso de lineamientos globalmente reconocidos		
El reporte ¿sigue lineamientos de rendición de cuentas globalmente reconocidos?		
La empresa ¿reconoce a la IRAM-ISO 26000:2010 como guía que brinda orientación sobre responsabilidad social?		
Contenido del reporte		
¿Describe la metodología de análisis de materialidad ¹ aplicada?		
a) Sobre el compromiso con la Responsabilidad Social		
El reporte ¿incluye la declaración de los valores adoptados por la empresa?		
El reporte ¿refleja el compromiso de la alta dirección en relación a la responsabilidad social?		
El reporte ¿describe el modelo de asignación de responsabilidades establecido para la gestión de la responsabilidad social?		
El reporte ¿refleja la existencia de política/s que integre/n los principios y prácticas fundamentales de la responsabilidad social en la gestión?		
El reporte ¿incluye información relacionada con capacitación interna en responsabilidad social?		
El reporte ¿incluye información relacionada con las acciones de promoción de la responsabilidad social desarrolladas por la empresa en su cadena de valor?		
b) Sobre la consideración de las partes interesadas		
El reporte ¿describe la metodología de identificación de partes interesadas aplicada por la empresa?		

El reporte ¿describe cómo la empresa integra las expectativas de responsabilidad social de sus partes interesadas al momento de definir acciones de responsabilidad social?		
El reporte ¿describe mecanismos de reclamación en la temática de la responsabilidad social?		
c) Sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en la dimensión económica?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en materia de integridad en los negocios?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en materia de relaciones laborales?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en materia de consumidores/clientes?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en materia de involucramiento con la comunidad?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el desempeño de la empresa en la dimensión ambiental?		
El reporte ¿incluye información relacionada con el ejercicio de la debida diligencia en responsabilidad social ² desarrolladas por la empresa en su cadena de valor?		
(1) G4 / Principio de materialidad: la memoria ha de abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.		
(2) ISO 26000:2010 / debida diligencia: proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos		

Integrantes del comité evaluador

Como en las ediciones anteriores, el comité evaluador estuvo conformado por profesionales independientes, libres de compromiso, con una sólida formación en el tema y con experiencia de manejo de la temática. Ningún integrante de Mercado participó de la selección, y todos y cada uno de ellos leyeron y evaluaron los informes recibidos.

El comité de evaluación quedó integrado, para este año, de esta forma:

- Cristina López, directora de RSE de Fundación Otro, Red Puentes Internacional.
- Adriana Rosenfeld, coordinadora para Iram en materia de RSE.
- Mercedes Méndez Ribas, directora de Cippec.
- Luis Ibarra García, ex directivo de Banco Galicia.
- Rodolfo Ceretti, ex directivo de Ford.
- Hugo Cucarese, ex directivo de Nestlé.

La tarea de quienes integran el comité de evaluación es recibir los informes, aceptar aquellos que cumplen con los requisitos y analizarlos siguiendo parámetros predefinidos.

Cada jurado revisó los informes, participó de sus impresiones al resto del equipo, y se logró un consenso de los 10 más destacados.

Uno a uno

Los 10 más relevantes

Este año, el comité de evaluación, del cual no forma parte ningún integrante de Mercado, optó por distinguir dos grupos de cinco empresas cada uno. Los primeros cinco reportes son aquellos que mostraron una mejor adecuación a los criterios evaluados, seguidos de cerca por un segundo pelotón, que dio cuenta también de su expertise a la hora de reportar en RSE.

Los cinco primeros informes destacados este año son: Banco Galicia, Gas Natural Fenosa, Manpower Group (que reportaron 100% de los indicadores GRI nivel A), Grupo Telecom (que reportó muchos más de los indicadores requeridos por el nivel B elegido, acercándose al nivel A) y Mastellone que, si bien no declara GRI, reporta todos sus contenidos con una mirada orientada por ISO 26000.

Estos cinco reportes contienen análisis de materialidad, evidencias de procesos de involucramiento y, a excepción de Manpower, tienen una verificación externa.

Los segundos cinco reportes destacados son: Acindar, Citi, Directv, Dow Argentina y Globant, todos con un nivel de aplicación B.

Banco Galicia

Tal como relata el comité evaluador, Banco Galicia, firmante del Pacto Global, demuestra su experiencia en rendición de cuentas a través de su octavo reporte, que refiere a las acciones de 2012. El documento fue elaborado utilizando la metodología GRI 3.1 nivel A+, es decir, que reporta 100% de los 126 indicadores GRI.

Al mismo puede accederse en versión completa en formato digital, desde su página web. En la tabla resumen, se incluye el estado de avance de cada indicador y cuenta con una declaración GRI de control de nivel de aplicación.

A lo largo del reporte, la empresa describe los enfoques de gestión (DMA) para cada una de las categorías de desempeño, los referencia en la tabla y reporta los indicadores del Suplemento Sectorial (sector servicios financieros) al que pertenece.

Se hace mención al uso de la Norma ISO26000: 2010 de Responsabilidad Social y presenta la metodología y los criterios de identificación de sus partes interesadas así como el análisis de materialidad sobre el que ha diseñado las acciones de RS. Lo destacable es que se describen en forma específica aquellas que

involucran a sus partes interesadas, quienes además han formado parte en la elaboración del informe, tal como se evidencia a través de la inclusión de un formulario de encuesta accesible desde su sitio web. El reporte es preciso en la declaración de principios, misión, valores, códigos, políticas y en relación al modelo de gestión de la RS aplicado por la empresa, y logra brindar información relevante para los grupos de interés, a través de una presentación que permite una lectura amigable con un lenguaje comprensible, enfatiza el comité evaluador.

Gas Natural Fenosa

La característica más destacable del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Gas Natural Fenosa, de acuerdo al comité evaluador, es su exhaustividad. Utiliza de manera incuestionable la metodología GRI 3.1 nivel A+, dando cuentas del expertise adquirido en estos nueve años ininterrumpidos de reporte. Tanto en el texto del informe como en la tabla resumen de indicadores reportados, se menciona el uso de la ISO 26000:2010, como documento guía hacia la internalización de la responsabilidad social. El informe describe el proceso de desarrollo de su análisis de materialidad y la utilización de la AA1000SES como metodología de identificación de sus partes interesadas; se relatan acciones que las involucran, y se especifica la participación de estas en la elaboración del informe.

La empresa adhiere a los principios del Pacto Global y cuenta con un Comité de Reputación Corporativa, así como con un Grupo Multifunción de RC. Este grupo es el referente en el tema, con asignación de responsabilidades para sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización. Además, los miembros del equipo han sido capacitados para que se conviertan en promotores de la gestión responsable del negocio en cada una de sus áreas.

El reporte describe los principios, misión, valores, códigos, políticas (entre las que se destaca la de responsabilidad social) y los enfoques de gestión (DMA) para cada una de las categorías de desempeño. Se incluyen también los indicadores del Suplemento Sectorial (sector petróleo y gas) al que pertenece. Otro elemento resaltado por el comité evaluador es la forma en que la empresa presenta la información relacionada con el grado de avance en el logro de los objetivos vinculados con cada una de las dimensiones de la responsabilidad social consideradas por la empresa.

En concordancia con las tendencias actuales, el reporte se presenta en formato digital en su sitio web como así también en una versión resumida en papel.

Grupo Telecom

El de 2012 es el sexto reporte de Responsabilidad Social Empresaria de Telecom. Se presenta bajo la metodología GRI, versión 3, nivel B+, y puede accederse al mismo desde su página web.

El informe describe los enfoques de gestión y reporta indicadores de desempeño económico, social y ambiental, acorde con el nivel declarado e incluye información relacionada con sus correspondientes grados de avance.

La compañía adhiere al Pacto Global y ha adoptado los principios y recomendaciones de la ISO 26000:2010 para incluirlos en sus valores y prácticas. Por primera vez, estructura el documento de acuerdo a las siete

materias fundamentales, enumera acciones para cada una de ellas e incluye los objetivos planificados para el año 2012, los logros alcanzados y los desafíos para 2013.

El reporte informa los resultados del análisis de materialidad y la metodología y criterios de identificación de las partes interesadas.

Los evaluadores destacan también el presentar la política de RSE y Sustentabilidad de la compañía y la descripción del modelo de gestión de responsabilidad social adoptado. Es sobre este marco que el Directorio toma las decisiones relacionadas con RSE/Sustentabilidad. Una primera línea gerencial se encuentra compenetrada con la temática y además existen un Grupo Operativo de RSE, coordinado por la Gerencia de Responsabilidad Social y mandos medios, todos ellos capacitados en RS. Esto da cuenta de los esfuerzos en la internalización de la responsabilidad social intra-organización, enfatizan desde el comité.

Manpower Group Argentina

Claridad, elegancia y un profundo conocimiento sobre comunicación de la responsabilidad social es lo que se percibe a lo largo de todo el reporte de sustentabilidad 2012 –séptimo informe de la empresa–, tal como relatan los integrantes del comité evaluador. Se presenta bajo la metodología GRI en su versión 3, nivel A- y está disponible en versión digital en su sitio web.

Para cada uno de los 126 indicadores reportados a lo largo del documento, especifica sus estados de avance, con un criterio muy didáctico y ameno. Describe la empresa, declara sus principios y el modelo de gestión de RS aplicado, explica su análisis de materialidad y la metodología y criterios de identificación de sus partes interesadas. También menciona las acciones que involucran a sus grupos de interés, los que también han participado en la elaboración del informe.

El reporte permite conocer el compromiso de la empresa, firmante del Pacto Global, con el desarrollo sustentable desde una visión alineada con la ISO 26000:2010. De un modo didáctico y accesible a todo tipo de públicos, informa cómo gestiona sus decisiones y acciones que tienen o pueden tener impactos en la sociedad y el ambiente.

El rasgo destacado del informe es la concepción de la sustentabilidad como eje de la gestión del negocio, focalizada en la valoración de los derechos humanos, tal como dejan ver sus políticas y acciones, concluyen los evaluadores.

Mastellone Hnos

Un gran mérito del informe de Mastellone Hnos es que se trata del primer reporte de sustentabilidad que la empresa presenta, con datos correspondientes al periodo 2012.

En palabras del comité evaluador, es el resultado de un trabajo excelente que combina elementos técnicos de RS con elementos de diseño y presentación de la información, modernos y extremadamente claros, que hacen que la lectura de sus casi 200 páginas (y también accesible desde su página web) sea amigable.

Todo el reporte está alineado con la ISO 26000:2010 e informa adecuadamente sobre la compañía, su compromiso con la rendición de cuentas, el sistema de gobernanza y los procesos de identificación e

involucramiento con sus grupos de interés, el modo en que concibe la gestión sustentable del negocio y los impactos de su desempeño económico, social y ambiental.

Como cierre, se plantean los desafíos que se presentan de modo sintético y focalizado. Nada ha quedado fuera de este trabajo realizado de manera interna por la propia empresa: el análisis de materialidad, las metodologías aplicadas, los procesos realizados, el enfoque de gestión, etc., que refleja el expertise del Departamento de RSE de la Dirección de Recursos Humanos como órgano de gobierno de la RS, destacan los integrantes del comité.

Si bien no declara formalmente su utilización, los evaluadores destacaron la notoria relación con la metodología GRI. Sin duda este es su espacio de mejora: reconocerla y publicar la tabla de indicadores para facilitar la comparación, sugieren.

Acindar / Grupo ArcelorMittal

El reporte de sustentabilidad 2012 es el noveno ejercicio de rendición de cuentas de la empresa, firmante del Pacto Global. Ha sido elaborado con la metodología GRI G3 con un nivel de aplicación B. El informe, que se presenta de manera digital en el sitio web de la empresa, incluye información relacionada con 110 indicadores de desempeño, una acabada descripción de la empresa, de sus principios y políticas – entre las cuales se destaca la de derechos humanos–, una detallada descripción de las acciones de involucramiento con las partes interesadas, tal como relatan los evaluadores.

Se destaca en particular la matriz de materialidad, que muestra el resultado del cruce de las prioridades surgidas de los procesos de diálogo desarrollados con las partes interesadas y el análisis de los potenciales impactos del negocio.

La tabla resumen de indicadores GRI específica, por cada indicador, si el mismo ha sido reportado íntegramente, parcialmente o no reportado.

Como sugerencia, los evaluadores sugieren incluir una descripción de la metodología aplicada para la identificación de partes interesadas, informar si las mismas han sido involucradas en la elaboración esos reportes y aportar una descripción más exhaustiva de las acciones de la empresa con su cadena de valor.

Citi

El Reporte de Sustentabilidad Citi Argentina 2012 se constituye en el tercer informe de la compañía. Para su elaboración, se utiliza la metodología GRI 3.1 con un nivel de aplicación B.

Citi Argentina es firmante del Pacto Global, e incorpora en su informe los enfoques de gestión, tanto en su cuerpo como en la tabla de indicadores GRI y el análisis de materialidad.

El reporte informa sobre la metodología y los criterios aplicados para la identificación de las partes interesadas. Describe las acciones de involucramiento con sus grupos de interés, entre las que se destaca la inclusión de un formulario de opinión respecto del desempeño económico, social y ambiental de la

organización.

La empresa menciona en el documento su modelo de gestión de responsabilidad social. El Comité de Responsabilidad Social es quien decide la estrategia de sustentabilidad y está constituido por representantes de las áreas de Finanzas, Recursos Humanos y Public Affairs.

El comité resalta en su informe la cuidada diagramación y la claridad del contenido, que cumple con el propósito de ser fácilmente comprendido por los grupos de interés.

Como sugerencia, destaca el incluir el grado de avance del nivel de desempeño de los indicadores.

Directv

El reporte RSE 2012 de Directv ha sido confeccionado siguiendo los lineamientos del GRI 3.1, declarando la empresa que ha alcanzado un nivel de aplicación B.

Incluye el análisis de materialidad desarrollado por la compañía, tanto para la determinación de los contenidos del reporte, como para la priorización de temas relevantes.

El documento informa con precisión y claridad los objetivos 2012, el estado de cumplimiento alcanzado a su respecto y los desafíos que se plantea la empresa para el año 2013, respecto a sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente, enfatiza el comité.

Los enfoques de gestión, que se describen a lo largo del informe, están además debidamente referenciados en la tabla de indicadores GRI.

Se destaca también la originalidad desde lo visual, porque permite el fácil seguimiento y comprensión de su contenido.

Como oportunidades de mejora, los evaluadores sugieren incluir la descripción de la metodología de identificación de las partes interesadas adoptada por la empresa, así también como indicar el número de reporte correspondiente.

Dow Argentina

El Balance de Sustentabilidad 2011-2012 de Dow es el tercer reporte de la empresa y ha sido elaborado conforme la metodología del GRI 3, con un nivel de aplicación B. La periodicidad de confección es bianual, con actualización anual en la web institucional.

El instrumento incluye una precisa información respecto de las principales actividades de los complejos industriales y de las plantas de la empresa en la Argentina y una clara descripción de los elementos esenciales, temas estratégicos y metas de sustentabilidad, tal como relatan desde el comité de evaluación.

La compañía informa que desde 2009, cada dos años, realiza un proceso de autoevaluación siguiendo los lineamientos del Ethos/Iarse, para "monitorear y evaluar el nivel y la integralidad de nuestra gestión de sustentabilidad en cuanto a Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo; Público Interno; Medio Ambiente; Proveedores; Consumidores y Clientes; Comunidad y Gobierno y Sociedad".

Según el informe presentado, el gobierno de responsabilidad social de la empresa se encuentra a cargo de un Comité de Responsabilidad Social que "tiene la responsabilidad de promover prácticas de sustentabilidad transversales a toda la compañía e implementar las recomendaciones resultantes de los procesos de autodiagnóstico para cada una de las dimensiones relevadas".

Al finalizar cada una de las secciones del reporte, se presenta un resumen de los principales indicadores, que contribuye a facilitar la comprensión de los contenidos.

Como tema a mejorar, el comité de evaluación sugiere la inclusión de una descripción de la metodología aplicada por la empresa para la identificación de sus públicos de interés y de la consideración de sus expectativas en el análisis de materialidad.

Globant

El reporte de sostenibilidad 2012 es el segundo informe que presenta la empresa, firmante del Pacto Global. Fue elaborado conforme la metodología GRI 3.1, con un nivel de aplicación B.

Del reporte surge que el sistema de gestión de sustentabilidad de la compañía se encuentra a cargo del Sustainability Board con el área de CSR.

Destacan los evaluadores que, bajo la sección denominada "Información complementaria", se presenta una imagen que refleja cómo la empresa determinó su modelo de sustentabilidad, a través de la realización de un análisis de impacto e influencia. El documento informa la metodología de involucramiento de grupos de interés que fue utilizada para la elaboración del plan estratégico de sustentabilidad. También, incluye una enumeración exhaustiva de las partes interesadas con las que se realizaron los mecanismos de diálogo.

El instrumento de rendición de cuenta presentado es conciso y preciso, ya que cubre todos los aspectos relevantes para sus partes interesadas en una publicación digital de fácil lectura y comprensión de contenidos que solo abarca 49 páginas, señalan desde el comité.

Se resalta, también, que el propio informe menciona oportunidades de mejora identificadas por la empresa, destacándose la necesidad de profundizar el trabajo en la cadena de valor y procesos de gestión de la diversidad.

Los 37 evaluados

Los informes recibidos en tiempo y forma para ser revisados por el comité de evaluación fueron:

Acindar

Adecco

Banco Galicia

Banco Hipotecario

CCU

Cervecería y Maltería Quilmes

CH2M Hill

Citi

Diageo

Directv

Dow

Ernst & Young
Farmacity
Fiat
Fundación Holcim
Fundación Loma Negra
Gas Natural Fenosa
Globant
GM Argentina
Grant Thornton
Grupo Assa
Grupo Telecom
Grupo Supervielle
HSBC
Impsa
La Rural
Manpower Group
Mars
Mastellone Hnos
Molinos
Nidera
Randstad
Renault Argentina
Siemens Argentina
Pan American Energy
Telefónica de Argentina
Volkswagen
Whirlpool

Integrantes del comité evaluador

Son seis los integrantes del comité de evaluación de este año. Cada uno revisó los reportes recibidos y, en equipo, lograron consensuar la designación de los 10 más relevantes, divididos a su vez, en dos grupos de cinco.

Los miembros del comité son:

Cristina López. Es contadora pública (UBA), experta en RSE y coach organizacional. Es responsable de los programas de RS de Fundación El Otro y miembro del comité ejecutivo de la Red Puentes Internacional. Es co-secretaria del Comité Estratégico de RS del IRAM. Entre otras instancias de representación sectorial, ha participado en el proceso de revisión de las Guías Directrices de la OCDE, para EMN en el Comité de Inversión en París 2010 y en diferentes procesos de consulta: ONU-John Ruggie, Accountability, GRI,

Banco Mundial y BID, entre otros. Desde 2013, es parte de los Foros de la ONU sobre derechos humanos y empresas. Es docente fundacional del programa de formación en RS y Sostenibilidad de la UTDT, de la Cátedra Abierta de RS de la UNLP e integra la Red de Apoyo del IAE para el desarrollo de emprendedores. Desde 2012, realiza asesoramiento técnico en el Ministerio de Trabajo de la Nación, en el área de RS y Trabajo Decente.

Adriana Rosenfeld. Es computadora científica (UBA) y Licenciada en Información Ambiental (UNL). Es auditora ambiental (certificada), experta en 26000:2010, con certificado de IRAM y Formadora de Formadores en RSE (certificada). En la Universidad de Luján es profesora adjunta del Departamento de Ciencias Sociales, coordinadora de la Licenciatura en Información Ambiental e integra equipos interdisciplinarios de investigación, extensión y vinculación tecnológica. Formó parte del desarrollo de la ISO 26000:2010, guía de RS, como integrante del Comité Espejo Argentino y representante de la UL. Integra el grupo internacional encargado de velar por el uso correcto la ISO 26000:2010, co-lidera el grupo específico para la Comisión Panamericana de Normas Técnicas y está a cargo de la coordinación a escalas internacional, regional y nacional en materia de RSE, para IRAM.

Luis O. Ibarra García. Graduado en Abogacía (UBA). Socio honorario de la Cámara Argentina de Anunciantes. Presidente del Consejo de Autorregulación Publicitaria CONARP en su representación. Asesor de comunicación de Grupo Acadia S.A. Fue presidente del Instituto Verificador de Circulaciones, vicepresidente 2º del Consejo Publicitario Argentino y gerente de Comunicación Institucional del Banco Galicia. Es docente de Comunicación Institucional y Ética y Deontología en la licenciatura en Comunicación Publicitaria e Institucional (UCA) y profesor de Dimensión Ética de la Comunicación, de la Maestría en Comercialización y Comunicación Publicitaria (USAL). Miembro fundador de Grupo Iberoamericano de Estudios de la Comunicación Institucional GIECI.

Rodolfo Ceretti. Es contador público y Licenciado en Administración en la UBA. Hizo cursos de posgrado en las universidades de Londres y Ann Arbor-Michigan-EE.UU. Trabajó en Ford durante 40 años en las áreas de Finanzas, Operaciones Internacionales y Ventas. En los últimos 16 años de carrera fue director de Relaciones Gubernamentales hasta su retiro en 2005. Fue miembro titular de ADEFA (Asociación de Fabricantes de Automóviles), de AMCHAM (Cámara de Comercio de EE.UU.), de la CAC (Cámara de Comercio Argentina), de UIA (Unión Industrial Argentina), de Junior Achievement, de CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), de IDEA y de ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa). Desde octubre de 2006 es presidente de Fundación Teatro Colón y tesorero de Fundación Amigos del Teatro San Martín, entre otras entidades.

Mercedes Méndez Ribas. Es directora de Desarrollo Institucional de CIPPEC. Magíster en Leyes (LL.M.), London School of Economics. British Chevening Scholar (2001, Human Rights). Es abogada (UBA) y posee más de 10 años de experiencia en organizaciones de la sociedad civil en áreas de desarrollo institucional, Responsabilidad Social Empresaria, fortalecimiento de organizaciones sin fines de lucro y en gerenciamiento de proyectos en Inglaterra y en la Argentina. Se desempeñó varios años en el Estudio Beccar

Varela como abogada especializada en derecho empresarial. Miembro fundador de la Asociación de Profesionales Argentinos en el Reino Unido (Aparu).

Hugo Cucarese. Cursó estudios terciarios especializados en Publicidad y estudios de posgrado de comunicación institucional y corporativa. Se desempeñó en Nestlé Argentina en diversas posiciones en una trayectoria de más de 48 años. Su última posición, al momento de su retiro, fue como gerente de Comunicaciones Corporativas. Representando a Nestlé, ocupó diversos cargos en la Cámara Argentina de Anunciantes, donde continúa actuando como secretario de la Comisión de Ética. Fue secretario del CONARP, organismo del que continúa formando parte y presidió la Comisión de Nutrición del Consejo Publicitario Argentino.

El reporte de información no financiera

Para qué y para quién

En un contexto internacional que ha promovido en los últimos años la proliferación de diferentes estándares de Responsabilidad Social (RS) y rendición de cuentas, es fundamental entender la finalidad de cada uno de ellos y la importancia de alinearlos con el propósito de la organización.

Por Cristina López

Si bien todos aspiran a promover la conducta empresarial basada en principios éticos, en general dichos estándares contienen diferentes sesgos y es fundamental considerar aquellos que referencian a iniciativas internacionales como las de la ONU y la OIT.

Aunque se sostenga que la rendición de cuentas de aspectos no financieros es a criterio del informante (lo cual es cuestionable, no olvidemos que en nuestro país existe normativa al respecto, como la ley 25.877), no hay mayor ejercicio de conducta responsable que asumir el desafío de establecer un piso mínimo de reporte con un espíritu de mejora continua, que permita medir la efectividad del desempeño de la organización en relación a las múltiples dimensiones de la RS.

¿Cuántas de las empresas reconocen estos desafíos? En nuestro país conozco menos de 200 que generan algún tipo de reporte, entre las cuales alrededor de 100 utilizan alguna metodología internacionalmente reconocida, y en estos casos no siempre responden exhaustivamente a los requerimientos del estándar elegido.

En un estudio reciente realizado para SOMO sobre reportes de sustentabilidad de empresas del sector alimenticio en el marco del Global Reporting Initiative (GRI), el rango de indicadores reportados con información completa fue de entre 52% y 89%, con casos de reporte de menos de 25% de los indicadores de derechos humanos (DD.HH.) y ambiente.

Por eso me pregunto si hay claridad en relación a la finalidad, al propósito de la rendición de cuentas, no solo como un principio de la responsabilidad social que hay que materializar de alguna manera, sino como un recurso utilizado con conciencia y que le dé sentido a dicho principio en consecuencia a los valores

declarados. Es por ello que la omisión o la elusión de los indicadores de desempeño cuyos resultados no son favorables genera un quiebre de confianza en el lector de los reportes esperanzado en una genuina voluntad del informante para transparentar los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente.

No todas las organizaciones se encuentran en los mismos niveles de integración de la responsabilidad social, por lo tanto los resultados a reflejar a la hora de la rendición de cuentas serán diferentes para aquellas que se inician en el proceso de adopción de la RS, de las que cuentan con mayor experiencia en su implementación, pero en ambos casos lo que importa es transparentar cuáles son las políticas, procedimientos, mecanismos y metodologías utilizadas para propender hacia un modelo de gestión organizacional orientado al desarrollo sustentable. Es imposible asegurar que una empresa, con una responsabilidad extendida hacia su cadena de valor, es socialmente responsable, lo esperable es que la misma haya implementado y mantenga un sistema de gestión de la responsabilidad social y que permita, a través de los mecanismos de rendición de cuentas, entender el modo como elige poner en ejercicio sus valores declarados, sabiendo que no hay garantía de resultado, pero sí, responsabilidad sobre procesos. También me pregunto si hay claridad en relación a quiénes son los destinatarios de los reportes. Ya no son solo las OSC las que juzgan los impactos sociales y ambientales y demandan acceso a la información. En un nuevo mundo de la responsabilidad social atravesado por el mandato de la debida diligencia y el concepto de complicidad vinculado, diversos sistemas de monitoreo en cadena de valor están siendo instrumentados bajo el liderazgo de las grandes corporaciones cuya misión está alineada con el desarrollo sustentable.

Hoy en día las relaciones comerciales ya no solo se basan en cuestiones de calidad del producto/servicio sino de calidad con bajo riesgo operacional, por lo tanto los reportes no financieros deberían ser claves para la toma de decisiones comerciales.

Por ello realizar reportes que no reflejen genuinamente la gestión y los resultados de dicha gestión en materia de DD.HH. y ambiente por ejemplo, es haberle signado un propósito pusilánime a una herramienta –más que de comunicación– de gestión extremadamente poderosa como puede llegar a ser un reporte de sostenibilidad.

Reportes integrados

Puesta en valor de los activos intangibles

Impulsado por empresas e inversores, el marco IR tiene por objetivo desarrollar un nuevo modelo de elaboración de informes corporativos para el futuro, que permita a las empresas hacer comunicaciones lo más eficaces y transparentes posible. Esta herramienta se complementará con las prácticas ya existentes de reportes financieros y reportes en sustentabilidad.

Por Ana Muro y María Marta Nicolini

La iniciativa es impulsada por el Príncipe Carlos de Inglaterra, y es conocida como IIRC (International Integrated Reporting Council, por sus siglas en ingles). A comienzos de diciembre de 2013, el IIRC lanzó

el marco de reportes integrados (IR), una herramienta de comunicación sobre la capacidad de la empresa de crear valor en el corto, medio y largo plazo.

La misma surge de varios meses de trabajo multistakeholder y el desarrollo de un programa piloto del que participaron más de 100 empresas y organizaciones empresariales en todo el mundo, algunas de las cuales tienen presencia en la Argentina, como BBVA (España), Danone (Francia), EY (Holanda), Masisa (Chile), Natura (Brasil), The Coca-Cola Company (EE.UU.), Unilever (Reino Unido), etc. Además el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) junto a sus miembros ha sido organización participante de este proceso. El objetivo de la participación local fue cuidar que la visión de países en vías de desarrollo esté considerada en iniciativas propuestas desde países desarrollados, donde no se tiene una idea acabada de la realidad local.

Marco conceptual

El marco de trabajo IR se trata de un enfoque estandarizado orientado a reconocer el valor de los activos no financieros y no físicos de las organizaciones.

IR es concebido bajo la hipótesis de que los mercados de capitales y financieros puedan tomar el valor relacionado con el contexto ambiental, social y de gobierno corporativo de las entidades en las que invierten.

El valor de las compañías ha cambiado en los últimos 30 años, tomando mayor relevancia los activos intangibles que los físicos. Los inversores son conscientes de que hay un valor adicional no plenamente reconocido en los informes financieros, en gran medida atribuible a los activos intangibles. Actualmente, además de la información financiera requerida legalmente, las empresas desarrollan informes de sustentabilidad, que son escritos para un grupo más amplio de stakeholders y con una visión más abarcativa del contexto social y ambiental. Sin embargo, solo algunos ofrecen una visión holística y de largo plazo, que el grupo inversor, evaluadores y calificadores puedan considerar, a pesar de ser importantes stakeholders.

Y cuando se trata de invertir en las empresas, no solo es necesaria la medición del capital financiero, sino también de los capitales no financieros a los que se refiere el nuevo marco de IR. El concepto de "capitales" constituye el mismo núcleo del Marco IR. Una empresa se nutre de las existencias del capital (financiero, industrial, humano, social, de relaciones y natural) y las incrementa o reduce a medida que persigue su objetivo de creación de valor a lo largo del tiempo. Al animar a las empresas a que consideren como las distintas formas de capital contribuyen en conjunto a sus capacidad de crear valor, e informen sobre ello, el Marco IR incorpora el potencial de promover nuevas vías para que las empresas y los inversores evalúen la generación de valor en función de sus ventajas para la sostenibilidad de la economía y de la sociedad a largo plazo (Fuente: IIRC, Elaboración de Informes Integrados).

La tendencia indica que los reportes integrados:

- Serán una pieza concisa de comunicación y creación de valor.
 - Relacionaran la estrategia, la gobernanza, el desempeño y las perspectivas.
 - Incluirán más que las declaraciones de desempeño financiero mostrando la imagen completa –presente y futura– de una empresa en el contexto económico, ambiental y social.
 - Estarán dirigidos principalmente a proveedores de capital financiero.
- Su complemento perfecto serán los reportes financieros, de gestión y de sustentabilidad tal cual los conocemos hoy. En este sentido, este marco conceptual será una herramienta más que las empresas utilizaran a la hora de reportar.

Ana Muro es coordinadora de Responsabilidad Social del CEADS y María Marta Nicolini es Senior Manager Sustentabilidad y Cambio Climático de EY.

La cuarta generación de GRI

En mayo de 2013, Global Reporting Initiative lanzó la cuarta generación de los indicadores GRI.

Los cambios más sobresalientes con la nueva versión G4 son los siguientes:

- Un mayor enfoque en la materialidad, que redundará en mayor transparencia.
- Elimina los niveles de aplicación A, B y C y, en cambio, solo ofrece dos opciones: "esencial" y "exhaustiva". Los reportes de "conformidad" con la opción "esencial" deben contener los elementos esenciales de un reporte de sustentabilidad y al menos un indicador de sus aspectos materiales; la opción "exhaustiva", además de la "esencial", debe contener declaraciones adicionales de estrategia, gobernanza, ética e integridad, así como todos los indicadores de sus aspectos materiales.
- Promueve una mayor relevancia del enfoque de gestión. Requiere formalizar una mayor participación y compromiso de las estructuras y procesos de gobernanza.
- Tiene un alcance extendido, involucrando el desempeño de la cadena de valor y su impacto, implementando una mayor expansión de la cobertura del reporte.
- Debe ser auditado externamente.

La rendición de cuentas según ISO 26000:2010

Por Adriana Rosenfeld

La ISO 26000:2010 es una Norma Internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para brindar un entendimiento común en materia de responsabilidad social (RS) y ayudar a las organizaciones a contribuir al logro del desarrollo sustentable a través de un comportamiento transparente y ético integrado en toda la organización, que vaya más allá del cumplimiento legal.

La norma incluye, entre sus 27 términos y definiciones del capítulo 2, a la de rendición de cuentas, entendiendo por tal la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas.

En el capítulo 3 –Comprender la responsabilidad social–, la ISO 26000:2010 enumera las características de la responsabilidad social, entre las que incluye a la integración de la responsabilidad social. Ella implica que la responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización, con una asignación de responsabilidades y de rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización.

Bajo el acápite 2 del capítulo 4 –Principios de la responsabilidad social–, el documento define los siete principios generales de la responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

Según el principio que la norma define en primer término, una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el ambiente.

Según el mismo principio, la rendición de cuentas por el impacto global de las decisiones y actividades de una organización sobre la sociedad y el ambiente, "también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias".

El consenso global alcanzado entiende que:

- la obligación de rendir cuentas en las dimensiones gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad genera impactos positivos tanto en la organización como en la sociedad.
- la rendición de cuentas no solo incluye la aceptación de responsabilidad ante los errores que pudieren cometerse, sino que abarca además la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

En el capítulo 7 –Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización–, al referirse al papel de la comunicación en la responsabilidad social la norma señala que la comunicación de una organización acerca de su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas fortalece la confianza de las partes interesadas en dicha organización.

El hecho de que el grupo internacional a cargo del desarrollo de la Norma Internacional ISO 26000:2010 - Guía de Responsabilidad Social haya consensuado referirse en todas las instancias señaladas al deber genérico de la organización de informar y al derecho genérico de los otros de ser informados evidencia la importancia asignada al tema.

En nuestro país, la norma internacional resultó idénticamente adoptada como Norma Argentina IRAM-ISO 26000, el 28 de diciembre del año 2010.