

# La verificació de la memòria com a element de gestió de la responsabilitat corporativa de l'empresa

RAÚL DEL POZO FERNÁNDEZ

Ernst & Young, Senior Manager del Departament de Business Risk Services

CRISTINA CUESTA DELGADO

Ernst & Young, Senior del Departament de Business Risk Services

FRANCESC ROCA COLS

Ernst & Young, Senior del Departament de Business Risk Services

## Resum

En els últims anys s'ha observat un gran canvi per part de les organitzacions en quant al compromís amb els diferents *Grups Interessats* i la creixent preocupació per aspectes socials i mediambientals. Aquest canvi d'actitud i la necessitat de comunicar-se amb els *Grups Interessats*, ha convertit l'*Informe de Responsabilitat Social Corporativa* en una eina clau dins dels processos d'informació, de manera que cada vegada és més gran el nombre d'empreses que anualment publica l'informe denominat de «triple balanç» per incloure informació relativa a *resultats econòmics, socials i mediambientals*.

La creixent preocupació de les organitzacions per obtenir la confiança dels *Grups Interessats* ha fet que un dels principals objectius sigui transmetre un elevat grau de transparència informativa i de *fiabilitat*. Per aquest motiu, cada vegada és més gran el nombre d'empreses que sotmet el seu informe a verificació per part d'un expert independent que asseguri la credibilitat de la informació aportada mitjançant processos de verificació estructurats. Aquest esforç realitzat per les empreses és valorat positivament pels *Grups Interessats* i genera un *alt valor afegit*.

## Paraules clau

Responsabilitat Social Corporativa, Estats financers, Auditoria

---

### 1. Introducció

Des que en 1987 l'informe Bründtland definís les bases del que avui es denomina «desenvolupament sostenible», entès segons la Comissió Mundial sobre el Medi Ambient i el Desenvolupament Sostenible com «*Aquell que satisfà les necessitats actuals de les persones sense comprometre la capacitat de les generacions futures*», s'han anat succeint diferents iniciatives en matèria de sostenibilitat. Aquestes iniciatives han estat liderades no només per part dels països i les seves institucions en diferents cimera mundials, sinó també per part de les organitzacions, les quals, després dels constants canvis en l'entorn socioeconòmic mundial, s'han hagut de plantejar nous reptes i objectius. Aquest canvi de mentalitat ha vingut motivat per la creixent comprensió per part de les organitzacions que la seva permanència a mitjà i llarg termini requereix un compromís amb el Medi ambient i amb la societat en general, incloent a tots els seus Grups Interessats, cosa que suposa un canvi radical en la seva estratègia.

Dels canvis socioeconòmics ocorreguts en els últims temps, que es detallen a continuació, alguns han contribuït d'una manera decisiva en el desenvolupament d'aquesta nova estratègia empresarial denominada «Responsabilitat Social Corporativa»:

- *Globalització econòmica*: L'actual grandària de les organitzacions multinacionals que realitzen operacions en gairebé tots els països del món dóna lloc que qualsevol decisió pugui afectar l'economia d'aquests països. També cal tenir en compte que aquestes organitzacions realitzen part del seu procés productiu o tenen la seva cadena de subministrament en països en vies de desenvolupament, a causa dels menors costos de producció. En aquests països, les lleis en matèria mediambiental i social són molt distintes del marc normatiu occidental, i en moltes ocasions es produeix una vulneració dels drets humans, pel qual motiu s'ha creat una gran consciència social sobre la forma d'operar de les grans multinacionals en aquestes àrees geogràfiques.
- *Internet*: Aquesta eina de comunicació ha permès una accessibilitat a la informació sense precedents i ha permès que milions d'internautes

puguin accedir a les notícies gairebé en temps real. Els ciutadans poden conèixer qualsevol tipus d'actuació empresarial i les virtuts o amenaces que representen els productes oferts per aquest mitjà i, de vegades, s'han protagonitzat boicots a grans multinacionals pel seu comportament irresponsable.

- *Escàndols empresarials*: Els grans escàndols financers protagonitzats en els últims anys a EUA, com els casos Enron, Worldcom o Wal-Mart, igual que altres protagonitzats a Europa com Parmalat, o fins i tot alguns tan recents com el caso Afinsa o el de Forum Filatèlic, han generat una gran desconfiança en els Grups Interessats, que van arribar a perdre tot tipus de fe en les empreses. Per això, s'han generat distintes normatives i lleis que tracten de fomentar la transparència de la informació de les organitzacions.

Per tots aquests aspectes, i per la normativa legal vigent relacionada amb la Responsabilitat Corporativa, les empreses han assumit un paper clau en la creació de valor de la Responsabilitat Social Corporativa.

## **2. Verificació de memòries de sostenibilitat**

### ***2.1. Situació actual del mercat quant a verificació de memòries de sostenibilitat***

Durant els últims anys s'ha observat un gran canvi en l'actitud de les empreses i s'ha mostrat dia a dia un major compromís en matèria de sostenibilitat i transparència. Aquest fet no només suposa que cada vegada un major nombre d'empreses realitzi la publicació de la Memòria de Responsabilitat Corporativa o Empresarial, sinó que també cada vegada més aquesta memòria és sotmesa a la verificació d'un expert independent per a donar una major transparència i fiabilitat als '*stakeholders*' o Grups Interessats quant a la informació que s'hi facilita.

Dins d'aquest marc, la situació actual en el mercat quant a la verificació de les Memòries de Sostenibilitat reflecteix que més del 30% de les memòries corresponents al G250 (Global Fortune) han estat verificades.

Això suposa que la Responsabilitat Corporativa o Empresarial és considerada cada vegada més com un aspecte clau en els processos de negoci i, per tant, que la publicació i verificació de la memòria on queden reflectides les actuacions realitzades durant el període és l'eina clau d'informació i comunicació amb els Grups Interessats.

## **2.2. Publicació i verificació de memòries: elements de gestió en l'estratègia de responsabilitat corporativa**

La companyia, a través de la publicació de les seves memòries, busca transmetre als diferents Grups Interessats transparència informativa, afermar la seva posició de lideratge, i una estratègia de diferenciació en el seu sector.

En el transcurs de l'última dècada es pot observar l'evolució de les organitzacions quant a la publicació d'informes de «triple balanç» relatius a resultats econòmics, socials i mediambientals. En els primers anys, les empreses només publicaven a la seva web les actuacions realitzades en matèria de sostenibilitat, o començaven a publicar aquest tipus de memòria sense realitzar una verificació externa. Amb els anys, s'ha anat afermant el compromís per part de les empreses per a contribuir a una comunicació més fiable i transparent amb els Grups Interessats, de manera que comença a resultar imprescindible l'actuació d'un expert independent que aporti fiabilitat i credibilitat a la informació reportada. Així mateix, els principals Estàndards Internacionals reconeixen el valor afegit de comptar amb la verificació de la informació per part d'un tercer.

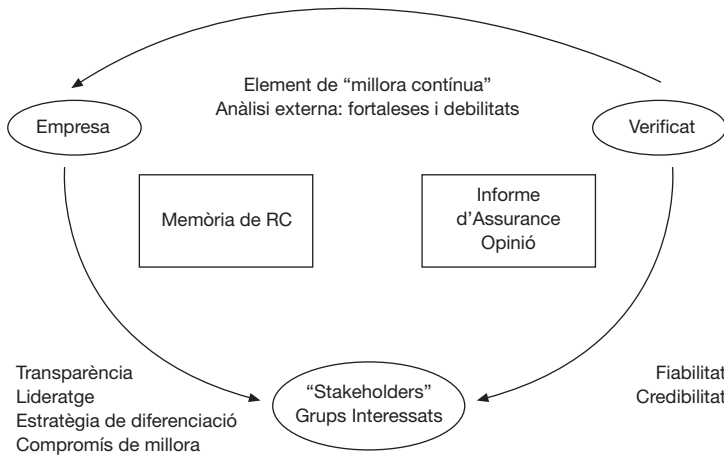
Els principals objectius de la verificació és avaluar l'adaptació de la memòria a Normes o *estàndards de referència*, com la Guia GRI 3.0, l'Estàndard AA1000 i altres que es comentaran (vegeu Apartat 4) i assegurar el compliment dels principis establerts en aquestes normes, la fiabilitat de les dades incloses en el report juntament amb l'oportú estudi de la traçabilitat, alhora que s'homogeneïtzen els criteris de report en el cas que l'organització operi en diferents països.

Tal com s'indica en el Gràfic 1, els principals avantatges que es deriven de la verificació de l'informe per part d'un expert independent són assegurar la credibilitat i fiabilitat de la informació aportada per la companyia, juntament amb la detecció de debilitats i punts crítics, que donaran lloc a recomanacions o plans d'acció per a solucionar-los. De la mateixa manera, pot aportar també millores a la qualitat dels continguts reportats i als mètodes utilitzats per a elaborar-los.

En aquesta última dècada, per tant, s'està assistint a un gran canvi en l'actitud de les empreses, com és el creixent interès per la dimensió social de les activitats empresarials. La societat ha canviat els valors, incrementant la consciència social i mediambiental, i exigint a les empreses alguna cosa més que l'eficient producció de béns i serveis.

Aquest canvi d'actitud és conseqüència de la comprensió i assumptió per part de les empreses del paper rellevant que la Responsabilitat Social Corporativa té com eina per a crear valor (derivat de la generació d'ingres-

**Gràfic 1:** Demanda d'Informació



Font: E&Y

sos i la satisfacció de clients i Grups Interessats en general), així com del paper preponderant que una adequada estratègia de Responsabilitat Social suposa en el lideratge empresarial. La gestió d'aquesta matèria s'ha convertit en un actiu estratègic i les empreses són conscients del risc potencial d'imatge i reputació que pot comportar.

Aquest fet justifica que cada vegada més les organitzacions presentin a l'aprovació davant la Junta General d'Accionistes tres informes: els Comptes Anuals, l'Informe sobre Govern Corporatiu i l'Informe de Sostenibilitat o de Responsabilitat Corporativa. El problema rau en què existeix diferent fiabilitat quant a la informació reportada, ja que les dades contingudes en els Informes de Sostenibilitat no compten amb el mateix grau d'assegurament, atès que mesuren aspectes de caràcter més intangible i que no queden reflectits en els Comptes Anuals, com poden ser la reputació, la responsabilitat, la sostenibilitat, la notorietat de marca, etc., i que afecten, en molts casos (considerant la materialitat d'aquests actius intangibles), de forma significativa en el procés de creació de valor.

Ha de tenir-se en compte que els Comptes Anuals són sotmesos a revisió per part d'auditors externs i els Informes de Govern Corporatiu a revisió per part de la CNMV (Comissió Nacional del Mercat de Valors). En canvi, les dades incloses a la Memòria de Sostenibilitat no compten, per aquesta absència de regulació en la seva verificació, amb la mateixa fiabilitat i transparència.

Atès que la informació reportada té com a principi bàsic la transparència, cosa que implica la qualitat de la informació (precisió, neutralitat, comparabilitat), i en definitiva l'auditabilitat o verificabilitat, conceptes que queden en alguna mesura qüestionats, cada vegada són més els Grups Interessats que exigeixen que les Memòries de Responsabilitat Corporativa hagin estat prèviament sotmeses a *verificació per un expert independent*, per a dotar-les d'una major transparència i fiabilitat.

### **2.3. La figura del «verificador extern»**

Existeixen diverses fonts que deixen constància del perfil desitjat en la verificació de Memòries de Sostenibilitat en la contínua recerca per part dels Grups Interessats de transparència i fiabilitat informativa:

- *La Guia GRI 3.0 (Global Reporting Initiative)* recomana la verificació externa de la Memòria de RC per una empresa externa i independent. Dins dels diferents nivells d'aplicacions establerts en la Guia GRI 3.0, només es podrà aplicar el nivell més alt quan es disposi de verificació realitzada per un expert independent.
- *Pacte Mundial*: En l'Informe Anual de Progrés del Pacte Mundial s'inclouen indicadors en els que cal indicar si l'empresa disposa d'un auditor extern per a la verificació del compliment de les seves polítiques.
- *Baròmetre d'Empreses*: Segons les enquestes realitzades pel *Baròmetre d'Empreses* en els seus estudis periòdics, i publicades en la seva revista núm. 24, l'entitat i la importància que cobren les memòries com a documents rellevants per a les entitats queden demostrades pel fet que el 68% dels enquestats considera que les Memòries de Responsabilitat Social Corporativa han de ser verificades per un auditor.

Des de la posició de les societats d'Auditoria, s'entén que el paper fonamental de l'auditor és donar fiabilitat i credibilitat a la informació subministrada per la companyia a través de la publicació de les memòries, incorporant addicionalment una opinió sobre l'adequació del report a l'estàndard de referència triat per la companyia per al seu informe o Memòria de Responsabilitat Corporativa.

Aquesta visió no inclou la «valoració» del comportament de l'empresa, ja que no ha de ser la missió del verificador extern jutjar el comportament «responsable» d'una societat, sinó assegurar la fiabilitat de la infor-

mació perquè siguin els propis Grups Interessats els qui valorin a la llum de les dades reportades el comportament de l'empresa. És en aquest sentit en el que més divergeix la posició de les societats d'Auditoria de la d'altres intents existents en el mercat, que pretenen «certificar» el comportament més o menys socialment responsable o sostenible d'una organització o empresa. Això implica plantejar-se les següents reflexions:

- És possible valorar en la seva totalitat un comportament ètic o responsable d'una empresa per a poder «certificar-lo»?
- Es pot assemblar l'assumpció d'una sèrie de principis d'ètica, transparència, compromisos de sostenibilitat i diàleg amb els Grups Interessats amb un «sistema de gestió»?
- És una empresa més responsable si dedica majors recursos a obres socials?
- És possible mesurar i certificar un acompliment voluntari?

En entrar en plantejaments d'aquest estil es pot arribar a conclusions que difereixen en gran mesura de la visió de les societats d'Auditoria externa com a observadors imparcials, i allunyats del paper de verificador «extern». S'ha de deixar que siguin els propis Grups Interessats els que jutgin i valorin el comportament de les empreses en cadascuna de les àrees que les afecten, i perquè ho puguin fer, se'ls ha de proporcionar les eines necessàries, ja que una organització de consumidors valorarà uns aspectes totalment diferents que un sindicat, una ONG o un grup d'inversors. Això succeeix perquè cada grup té els seus propis criteris a l'hora de valorar el comportament de l'empresa, i intentar unificar les seves visions pot resultar un exercici bastant irreal.

### **3. Valoració dels mercats financers, accionistes i altres grups interessats.**

Cada vegada és més freqüent que els inversors premiïn amb les seves decisions les empreses que compleixen criteris de sostenibilitat. Qüestions com el Bon Govern, el Medi ambient o factors socials s'integren juntament amb la gestió econòmica en un corrent d'inversió denominada Inversió Socialment Responsable (ISR), que s'ha afermat a Europa i als EUA, i que cada vegada més es comença a desenvolupar a Espanya.

La ISR significa triar carteres d'inversió en què figurin empreses responsables, sense assumir un cost major per això, ja que els Fons d'Inversió Socialment Responsable (FISR) són tan rendibles com els fons convencio-

nals. Si bé fins a la data la seva importància quantitativa no ha estat gaire rellevant, en un futur pot suposar un element clau que haurien de considerar les societats.

El principal avantatge d'aquest tipus d'inversió és que exigeix garanties de transparència i credibilitat, tant de les polítiques corporatives com de la seva relació amb els Grups Interessats i dels mercats financers. Aquest fet permet als analistes manejar informació addicional per a valorar certs riscos corporatius, associats a atributs de sostenibilitat, imatge, reputació i marca.

Els fons d'inversió i de pensions que inclouen explícitament criteris de RSC i de sostenibilitat per a la selecció dels productes, també anomenats Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) Socialment Responsables, segueixen una política d'inversió sostenible determinada, i compten amb grups d'investigació –interns o externs– que garanteixen el compliment dels requisits per part de les empreses i amb una institució de control independent.

Segons l'Organització de Nacions Unides (ONU), els fons de pensions, tant públics com privats, sumen el 35% de la inversió global. El secretari general de l'ONU, Kofi Annan, ha fet una crida al món empresarial perquè s'adherís als Principis d'Inversió Responsable elaborats pel pacte Mundial i la Iniciativa de Finances del Programa de Nacions Unides per al Medi ambient (PNUMA). Aquests principis garanteixen els fins ètics dels fons dels inversors institucionals que ho subscriguin.

A nivell internacional, fonamentalment són dos els índexs més utilitzats que tenen en compte criteris de RSC i de sostenibilitat:

### ***3.1. Dow Jones Sustainability Index***

El conjunt d'índexs de *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), creat en 1999, compta amb índexs globals –DJSI World– i europeus –DJSI STOXX–. Les espanyoles Abertis Infraestructures, Amadeus, BBVA, BSCH, Endesa, Grup Ferrovial, Iberdrola, Inditex i Telefònica figuren en el DJSI World. Els índexs de la família DJSI, el més important referent mundial, han atorgat prop de seixanta llicències a diferents operadors financers en catorze països, entre els quals es troben els principals fons d'inversió.

### ***3.2. Financial Times Stock Exchange (FTSE4good)***

El FTSE4Good reuneix, des de 2001, un conjunt d'índexs diferenciats per la seva cobertura (Regne Unit, Europa, Estats Units i Global). Un consell d'administració independent realitza la gestió de l'índex i controla els



critèris de preselecció. Per a ser inclosa en el FTSE4Good, l'empresa que supera els criteris d'exclusió ha de demostrar que compleix amb les bones pràctiques quant a respecte i protecció dels drets humans, relacions amb les parts interessades i sostenibilitat mediambiental de la seva activitat.

Un total d'onze companyies espanyoles figuren en el FTSE4Good, després que en l'última revisió de l'índex, publicada en el mes de març de 2006, fossin incorporades MAPFRE i Telefònica Mòbils. Les empreses restants són Ferrovial, Grup Santander, BBVA, Bankinter, Gas Natural, Inditex, Repsol YPF, Telefònica i Gamesa.

Ambdós índexs reuneixen un conjunt limitat de valors reconeguts per una estratègia i comportament empresarial decidits en termes d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

Els analistes (tant els «socialment responsables» com els generalistes) coincideixen que índexs com el Dow Jones de Sostenibilitat o el FTSE4Good proporcionen una verificació fiable de l'acompliment econòmic, social i mediambiental d'una empresa. I, donada la dificultat i alta competència per a ingressar en aquests índexs, el fet de pertànyer-hi proporciona una imatge de solvència que és valorada en tot el món a l'hora d'invertir o fer negoci en aquestes companyies. Cada vegada més comencen a proliferar inversors convençuts que les pràctiques acreditades en matèria de sostenibilitat són un bon indicador de la qualitat de gestió i de Govern Corporatiu.

El prestigi i la confiança dels mercats són les més poderoses raons per les quals 2.500 empreses intenten cada any ser triades en el selecte grup de les tres-cents més sostenibles del món, segons els analistes de Dow Jones. Res no proporciona més credibilitat que el fet que un tercer reconegui que la política de la teva empresa es regeix segons els principis del desenvolupament sostenible. L'avaluació de la sostenibilitat per a decidir que una empresa entra a formar part d'aquest índex consisteix en una anàlisi de múltiples factors, tant econòmics com mediambientals i socials. Entre els components analitzats en cadascuna de les dimensions es troben: la dimensió econòmica (planificació estratègica, gestió de riscos, codis de conducta, etc.); la dimensió mediambiental (actuació i gestió mediambiental de les activitats, polítiques en matèria de reciclatge i aprofitament energètic, etc.); i la dimensió social (política de prevenció, així com la implicació en el desenvolupament social de les comunitats de l'entorn).

#### **4. Iniciatives i estàndards de report**

Abans d'analitzar els diferents estàndards de verificació existents en el mercat, seria convenient reflexionar sobre la diferent interpretació que es

dóna del concepte de Responsabilitat Corporativa o Empresarial en diferents parts del món, distingint principalment dos grans blocs: Europa i EUA.

Als EUA, la Responsabilitat Corporativa es defineix com una obligació del negoci amb tots els seus Grups Interessats i amb la societat en general, caracteritzada per un entorn no regulat. Iniciat amb un caràcter més filantròpic (Rockefeller & Carnegie Foundation), i reactiu a tot tipus d'escàndols empresarials (Enron, Worldcom, Wal-Mart, etc.), se centra en temes mediambientals (Exxon Valdez), en l'ètica i la transparència (Llei Sarbanes-Oxley), o en índexs borsaris responsables (Dow Jones Sustainability Index) i Mutual Funds (Calvet), que inclouen anàlisis per categories com Medi ambient, lloc de treball, pràctiques de negoci, drets humans o comunitat, entre altres.

A Europa, en canvi, la Responsabilitat Empresarial es defineix com «la integració voluntària per part de les empreses de les preocupacions socials i mediambientals en les operacions comercials i en les relacions amb els seus interlocutors» (Llibre Verd de la Comissió Europea, 2001, i Comunicacions de 2002 i 2006). Per tant, a Europa la Responsabilitat Corporativa és una actuació voluntària i integrada en l'activitat normal de l'empresa, que inclou responsabilitats legals però va més enllà.

Actualment Europa lidera la RSC en relació als EUA en el terreny qualitatiu (hi ha marcs regulatoris vertebradors en el terreny social i en el mediambiental) i en el quantitatiu (per nombre d'empreses associades a fòrums multilaterals com el GLOBAL COMPACT amb el Pacte Mundial). Les polítiques públiques de RSC són més rellevants a la UE a través d'iniciatives comunitàries, nacionals o locals, que als EUA són molt limitades. Àdhuc considerant les diferències comentades, existeix un important denominador comú: una empresa responsable a Europa o als EUA, serà una empresa ben dirigida amb relacions laborals satisfactòries, sistemes de gestió efectius i que ofereix transparència i confiança en les seves relacions amb els seus Grups Interessats.

Tenint en compte les diferències comentades i la necessitat d'unificació, existeixen uns Índexs i estàndards en matèria de Responsabilitat Social Corporativa que són generalment acceptats i suposen les guies bàsiques per a la publicació de les Memòries de Sostenibilitat.

#### ***4.1. Pacte mundial de les Nacions Unides***

També denominat Global Compact ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) o [www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org)), és una iniciativa de Nacions Unides llançada pel seu Secretari General a la cimera de Davos de 1999. El seu objectiu és aconse-

guir un compromís voluntari de les entitats en Responsabilitat Social, per mitjà de la implantació de Deu Principis basats en Declaracions i Convencions Universals. Quan es va engegar, la iniciativa només comptava amb nou principis: dos sobre Drets Humans basats en la Declaració Universal dels Drets Humans; quatre de Laborals, inspirats en la Declaració de la OIT (Organització Internacional del Treball) sobre Principis Fonamentals i Drets Laborals; tres sobre Medi ambient, prenent com referència la Declaració de Rio sobre Medi ambient i Desenvolupament. En 2004 es va veure la necessitat de reforçar els nou principis ja existents amb un desè principi de lluita contra la Corrupció, basant-se en la Convenció de les Nacions Unides contra la Corrupció.

Les empreses que s'adhereixen al Global Compact es comprometen no només al compliment en les seves actuacions d'aquests principis d'actuació, sinó també a l'elaboració d'un Informe de Progrés (CoP-Communication on Progress), que inclou 36 qüestions sobre el seu compliment i grau d'avanç.

Al gener de 2007, 3.000 organitzacions estaven adherides al Pacte Mundial, i s'havien donat de baixa 528 organitzacions per no haver realitzat l'Informe de Progrés.

A Espanya hi ha l'ASEPAM (Associació Espanyola del Pacte Mundial), de la qual són membres al setembre de 2007 523 empreses, juntament amb ONGs, institucions educatives, patronals i sindicats.

## ***4.2. Global Reporting Initiative (GRI)***

És una iniciativa 'multi-stakeholder' fundada en 1999 pel programa de les Nacions Unides per al Medi ambient (UNEP) i la Coalició d'Economies Responsables del Medi ambient (CERES). GRI és establerta internacionalment per a desenvolupar i difondre directives mundialment aplicables per a fer les Memòries de Sostenibilitat.

La principal missió de GRI és elevar la qualitat de la informació en matèria econòmica, social i mediambiental a majors nivells de comparabilitat, consistència i utilitat.

Desglossat en tres dimensions principals, recull indicadors tant centrals com addicionals de caràcter *econòmic, social i mediambiental* per a reportar als diferents Grups Interessats.

Addicionalment a aquests indicadors, gradualment s'estan elaborant diferents suplementes sectorials (companyies elèctriques, sector financer, telecomunicacions, mineria, turisme...) per a cobrir les diferents peculiaritats de les companyies.

La Guia de report GRI ha evolucionat en 2006 a una versió nova passant de la

Versió 2002, a la versió G3.0. Aquesta nova guia, a part d'haver modificat i adaptat determinats indicadors per a donar-los un enfocament més eficient, compta amb tres nivells d'aplicació A, B, C en funció de la quantitat i qualitat de la informació reportada (referent a indicadors centrals i addicionals), amb la possibilitat d'afegir el grau «+» si existeix una verificació independent.

### **4.3. Estándard AA1000AS**

Editades per l'institut professional internacional «AccountAbility», inclou:

- *AA1000 Framework*: Proveeix el marc per a ajudar les organitzacions a construir la seva Responsabilitat Corporativa a través de la qualitat en el report.
- *AA1000 Stakeholders Engagement Standard*: editada per l'Institute of Social and Ethical Accountability, el seu principal objectiu és establir una metodologia per al desenvolupament de les relacions amb els 'stakeholders' per part de l'Organització emissora de la Memòria de Responsabilitat Social.
- *AA1000 Assurance Standard*: editada per l'Institute of Social and Ethical Accountability, el seu principal objectiu és establir uns estàndards aplicables i de general acceptació per a avaluar i reforçar la credibilitat i la qualitat de les Memòries de Responsabilitat Social, així com dels processos, sistemes i competències en què es recolzen les memòries, informació segons principis de rellevància, integritat i capacitat de resposta.

Aquests estàndards es basen en tres principis:

#### 4.3.1 . PRINCIPI DE RELLEVÀNCIA

- Ha d'avaluar-se si la informació «requerida» pels Grups Interessats està inclosa en la Memòria, considerant aspectes com impactes econòmics directes, aspectes regulatoris o legals que afectin l'empresa, polítiques i posicionament de l'empresa, entorn i competència, expectatives i necessitats dels Grups Interessats.
- Avaluar si la informació és rellevant per a l'organització.
- Una informació és rellevant si la seva ommissió o «falsificació» pot influir en les decisions o actuacions dels Grups Interessats.

#### 4.3.2 PRINCIPI D'EXHAUSTIVITAT O INTEGRITAT

- Ha d'avaluar-se si s'han considerat tots els impactes provocats per les actuacions de l'organització, com els procediments i processos per a anàlisis d'impactes o l'existència d'absències o defectes en la informació subministrada.
- Ha d'avaluar-se si a través dels sistemes i processos (inclosos els processos de compromís amb els Grups Interessats) és possible la identificació, enteniment i gestió d'impactes.

#### 4.3.3 PRINCIPI DE CAPACITAT DE RESPOSTA

- Ha d'avaluar-se la capacitat de resposta de l'organització respecte als objectius i expectatives dels Grups Interessats, és a dir, avaluar si l'organització disposa de processos efectius per a gestionar i informar de la resposta donada a les expectatives dels seus Grups Interessats.

### **4.4. LBG (*London Benchmarking Model*)**

Diferents institucions treballen des de fa anys en la mesura de l'acompliment social de l'empresa. London Benchmarking Group (LBG) és un conjunt d'un centenar de companyies que han desenvolupat un model molt consistent que mesura l'impacte d'una determinada organització en la comunitat on opera.

### **4.5. Normes sobre sistemes de gestió**

Existeixen diferents normes sectorials que regulen diferents àmbits que es troben englobats dins de la Responsabilitat Social Corporativa, com són els sistemes de gestió mediambiental (certificats ISO 14001, EMAS), la gestió de la qualitat (certificat sèrie ISO 9000) o la prevenció de riscos laborals (certificat OHSAS 18000).

### **4.6. Estàndard SG-21**

Publicat en 2002 i promogut per Forètica (Fòrum per a l'Avaluació i la Gestió de l'Ètica), estableix els requisits que ha de reunir un «sistema de gestió èticament i socialment responsable» en l'empresa. Amb una evident

inspiració en les normes ISO 14001 i OHSAS, aquest estàndard aborda aspectes tals com les funcions i responsabilitats de l'alta direcció, les relacions amb els clients, els proveïdors i els empleats, així com els impactes de l'activitat en l'entorn social i mediambiental. Aquesta norma no ha arribat a tenir l'extensió que s'esperava, i un reduït nombre d'empreses han arribat a certificar-se amb aquesta norma.

#### **4.7. Projecte AECA**

L'AECA (Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses) està treballant en l'elaboració d'un llenguatge que serveixi de mètode de comparança per a l'examen de les diferents memòries de RSC que cada any publiquen les empreses, amb l'objectiu de fer-les mesurables i comparables. El projecte tracta de crear una taxonomia basada en el llenguatge XBRL (Extensive Business Reporting Language), que s'utilitza per a l'enviament de les dades econòmiques de les empreses a la CNMV o al Banc d'Espanya per a l'intercanvi electrònic d'informació sobre sostenibilitat o Responsabilitat Social Empresarial.

### **5. Abast i procediments de verificació**

La verificació consisteix a assegurar la fiabilitat de la informació reportada i a comprovar l'adequació de la informació al compliment de, entre altres, els següents estàndards:

- *El compliment dels estàndards GRI*, amb l'adequació de l'estructura i contingut de l'Informe als principis i directrius establerts en la Guia G.3, comprovant l'adequada traçabilitat de la informació i les dades corresponents als indicadors centrals i addicionals, així com la raonabilitat del criteri seguit en cas que algun indicador es consideri no aplicable.
- *Compliment de la norma AA1000AS*, amb l'adequació als principis de *Materialitat* o *Rellevància* de la informació proporcionada en funció de les necessitats o requeriments dels Grups Interessats; *integritat* en la identificació, enteniment i gestió dels impactes a través dels sistemes i processos, inclosos els processos de compromís amb els Grups Interessats, i *capacitat de resposta* davant dels objectius i les expectatives dels Grups Interessats i de l'adequada i l'oportuna comunicació dels plans dirigida a ells.

El procediment de verificació utilitzat generalment per les grans societats d'Auditoria en revisar les Memòries de Sostenibilitat es basa en les directrius establertes en la *Norma ISAE 3000*, la qual és aplicable per a la realització de verificacions d'informes no financers amb abast limitat. Aquestes directrius, emeses per IFAC's (International Federation of Accountants), que són d'aplicació des de l'1 de gener de 2005, utilitzen procediments estructurats i definits d'Auditoria per a matèries diferents d'informació financera o que no es regeixen exclusivament per Normes Comptables. Aquestes directrius suposen una metodologia idònia de verificació i permeten que l'objecte de revisió sigui divers: informació qualitativa, dades, comportament o compliment de condicions. El principal valor que aporta aquest tipus de metodologia és proporcionar fiabilitat i confiança sobre la veracitat de les dades publicades.

## 6. Experiència pràctica: punts crítics de la memòria de RC

A partir de l'experiència pràctica verificant Memòries de Sostenibilitat, s'han pogut detectar els següents punts crítics, que es consideren comuns dins de les memòries realitzades per les organitzacions:

1. El primer aspecte a tenir en compte són els problemes detectats quant a la *traçabilitat de les dades*. En verificar memòries s'ha detectat que existeix certa dificultat de compilar dades d'àrees no financeres. Atès que aquests departaments no estan acostumats a realitzar reports amb assiduitat, existeix certa problemàtica quant al compliment de terminis en el report i en la informació que conté. Un altre element clau és la falta d'homogeneïtat a causa de la dificultat a l'hora de definir de forma precisa els indicadors per part de les organitzacions. Aquest aspecte es veu reforçat quan es reporta la memòria en diferents àrees geogràfiques, a causa de l'existència de diferents tipus de regulacions i normatives, unitats de mesura, diferències conceptuals, etc., o quan es reporta en un mateix informe diferents línies de negoci i societats dins d'un grup que posseeix diferents tipus de productes i d'indicadors de qualitat.
2. Un altre aspecte important fa referència a la *integritat* o abast de la informació reportada, ja que en alguns casos les organitzacions poden ometre determinades línies de negoci dins de l'abast de la memòria a causa, per exemple, que suposen productes o línies de negoci no significatives comparativament amb el negoci global, però que

posseeixen un gran impacte social o mediambiental. Altres raons de les quals es deriva falta d'integritat en les Memòries de Sostenibilitat és que de vegades les organitzacions no disposen de dades relatives a activitats externalitzades com plantilla, sinistralitat, control d'actuacions, etc., o d'altra banda, en processos d'adquisició d'una companyia, quan a la data del report no es disposa de dades de les societats incorporades.

3. Un dels punts claus de la verificació de la memòria per un independent és que permet identificar, gràcies a la metodologia utilitzada en la verificació, aquells aspectes rellevants que són d'especial importància per a incloure en l'informe i que han de ser coneguts pels Grups Interessats. Quant a la *rellevància* de la informació reportada, de vegades s'observa que hi ha assumptes crucials no abordats en la memòria. Això es deu al fet que en certes ocasions l'organització està massa pendent de reportar només els indicadors GRI, sense fer una anàlisi prèvia de la rellevància de la informació. D'aquesta manera, es generen unes memòries molt extenses, però amb absència d'una visió general i de l'anàlisi de punts crítics. En ocasions també s'aprecia un llenguatge amb tant d'èmfasi en l'autocomplaença que limita el sentit de transparència que cal transmetre als Grups Interessats.
4. Encara que existeixen altres debilitats o àrees de millora en la realització de Memòries de Responsabilitat Corporativa, només comentarem, finalment, la *capacitat de resposta* per part de les organitzacions. De vegades s'observa certa dificultat o rebuig per a establir canals de comunicació permanents amb els Grups Interessats, i certa resistència a establir i comunicar els compromisos, descrivint les actuacions realitzades i els plans futurs, juntament amb el compliment anual de reptes.

## 7. Conclusions

En els últims anys s'ha observat un gran canvi per part de les organitzacions quant al compromís de relació amb els diferents Grups Interessats i la creixent preocupació per aspectes socials i mediambientals. Aquest canvi d'actitud i la necessitat de comunicar-se amb els esmentats Grups Interessats, ha convertit l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa o Memòria de Sostenibilitat en una eina clau dins dels processos d'informació, de manera que cada vegada són més les empreses que anualment publiquen aquest tipus d'informe, denominat de «triple balanç» per incloure informació relativa a resultats econòmics, socials i mediambientals.



En estar les organitzacions buscant obtenir la confiança dels Grups Interessats i atès que un dels principals objectius és transmetre un elevat grau de transparència informativa i de fiabilitat quant a la informació reportada, cada vegada són més les empreses que sotmeten l'informe a la verificació per part d'un expert independent que asseguri la credibilitat i la fiabilitat de la informació aportada per la companyia mitjançant processos de verificació estructurats, juntament amb la detecció de debilitats i de punts crítics que puguin aportar millores a la qualitat dels continguts reportats i als mètodes utilitzats per a elaborar-los.

En la verificació d'Informes de Responsabilitat Corporativa, les grans societats d'Auditoria solen incorporar, addicionalment, la seva opinió sobre l'adequació del report a l'estàndard de referència triat per la companyia per al seu informe o Memòria de Responsabilitat Corporativa. Aquest fet no inclou la «valoració» del comportament de l'empresa, és a dir, el verificador extern no realitza un judici sobre el comportament «responsable» d'una societat, sinó que aquest ha d'assegurar la fiabilitat de la informació perquè siguin els propis Grups Interessats els qui valorin a la llum de les dades reportades el comportament de l'empresa. És en aquest sentit en el que més divergeix la posició de les societats d'Auditoria d'altres intents existents en el mercat de poder «certificar» el comportament més o menys socialment responsable o sostenible d'una organització o empresa.

D'aquesta manera, es pot deduir que aquest esforç realitzat per les empreses que sotmeten la seva Memòria a la verificació per part d'un expert independent és valorat positivament pels Grups Interessats, i genera un *alt valor afegit*, tant per a la pròpia empresa de forma interna com per a la *societat* en el seu conjunt i els diferents *Grups Interessats*.

## Bibliografia

- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). «Libro Verde». COM 366 Final. Brussel·les, 18.7.2001.
- COMISIÓN MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE Y DEL DESARROLLO (1987). «Informe Bründtland.: Nuestro Futuro Común».
- DE LA TORRE, CARLOS (2007). «Políticas Públicas de RSC en Europa y EUA». CR Works Responsabilidad Social Corporativa.
- INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY (1999). *Estàndard AA1000*.
- NACIONES UNIDAS (1999). «Global Compact». Presentat a la Cimera de Davos.
- NACIONES UNIDAS (2006). Guía «Global Reporting Initiative». Versión G3.0