

La verificación de la memoria como elemento de gestión de la responsabilidad corporativa de la empresa

RAÚL DEL POZO FERNÁNDEZ

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

CRISTINA CUESTA DELGADO

Ernst & Young, Senior del Departamento de Business Risk Services

FRANCESC ROCA COLS

Ernst & Young, Senior del Departamento de Business Risk Services

Resumen

En los últimos años se ha observado un gran cambio por parte de las organizaciones en cuanto al compromiso con los distintos *Grupos de Interés* y la creciente preocupación por aspectos sociales y medioambientales. Este cambio de actitud y la necesidad de comunicarse con los mismos, ha convertido al *Informe de Responsabilidad Social Corporativa* en una herramienta clave dentro de los procesos de información, por lo que cada vez es mayor el número de empresas que anualmente publica el informe denominado de «triple balance», por incluir información relativa a *resultados económicos, sociales y medioambientales*.

La creciente preocupación de las organizaciones por obtener la confianza de los *Grupos de Interés* ha llevado a que uno de los principales objetivos sea transmitir un elevado grado de *transparencia informativa y de fiabilidad*. Por este motivo, cada vez es mayor el número de empresas que somete su informe a verificación por parte de un *experto independiente*, que asegure la credibilidad de la informa-

ción aportada mediante procesos de verificación estructurados. Este esfuerzo realizado por las empresas es valorado positivamente por los Grupos de Interés y genera un *alto valor añadido*.

Palabras clave

Responsabilidad Social Corporativa, Estats financers, Auditoria

1. Introducción

Desde que en 1987 el informe Bründtland definiera las bases de lo que hoy se denomina «desarrollo sostenible», entendido según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible como «*Aquél que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras*», se han ido sucediendo distintas iniciativas en materia de sostenibilidad. Estas iniciativas han sido lideradas no sólo por parte de los países y sus instituciones en diferentes cumbres mundiales, sino también por parte de las organizaciones, las cuales, tras los constantes cambios en el entorno socioeconómico mundial, se han tenido que plantear nuevos retos y objetivos. Este cambio de mentalidad ha venido motivado por la creciente comprensión por parte de las organizaciones que su permanencia a medio y largo plazo requiere un compromiso con el Medio Ambiente y con la sociedad en general, incluyendo a todos sus Grupos de Interés, lo que supone un cambio radical en su estrategia.

De los cambios socioeconómicos ocurridos en los últimos tiempos, los cuales se detallan a continuación, algunos han contribuido de una manera decisiva en el desarrollo de esta nueva estrategia empresarial denominada «Responsabilidad Social Corporativa»:

- *Globalización económica*: El actual tamaño de las organizaciones y multinacionales que realizan operaciones en casi todos los países del mundo da lugar a que cualquier decisión pueda afectar a la economía de dichos países. También hay que tener en cuenta que estas organizaciones realizan parte de su proceso productivo o tienen su cadena de suministro en vías de desarrollo, debido a los menores costes de producción. En estos países, las leyes en materia medioambiental y social son muy distintas del marco normativo occidental, y en muchas ocasiones se produce una vulneración de los derechos humanos, por lo que se ha creado una gran conciencia social sobre la

- forma de operar por las grandes multinacionales en estas áreas geográficas.
- *Internet*: Esta herramienta de comunicación ha permitido una accesibilidad a la información sin precedentes, permitiendo que millones de internautas puedan acceder a las noticias casi en tiempo real. Los ciudadanos pueden conocer cualquier tipo de actuación empresarial y las virtudes o amenazas que representan los productos ofertados por este medio, habiéndose protagonizando en ocasiones boicots a grandes multinacionales por su comportamiento irresponsable.
 - *Escándalos empresariales*: Los grandes escándalos financieros protagonizados en los últimos años en EEUU, como el Caso Enron, Worldcom o Wal-Mart, al igual que otros protagonizados en Europa como Parmalat, o incluso algunos tan recientes como el caso Afinsa o el de Forum Filatélico, han generado una gran desconfianza en los Grupos de Interés, que llegaron a perder todo tipo de credibilidad en las empresas. Por ello, se han generado distintas normativas y leyes que tratan de fomentar la transparencia de la información de las organizaciones.

Por todos estos aspectos, y por la normativa legal vigente relacionada con la Responsabilidad Corporativa, las empresas han asumido un papel clave en la creación de valor de la Responsabilidad Social Corporativa.

2. Verificación de memorias de sostenibilidad

2.1. Situación actual del mercado en cuanto a verificación de memorias de sostenibilidad

Durante los últimos años se ha observado un gran cambio en la actitud de las empresas, mostrando día a día un mayor compromiso en materia de sostenibilidad y transparencia. Este hecho no sólo supone que cada vez un mayor número de empresas realice la publicación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa o Empresarial, si no que también cada vez más esta memoria es sometida a la verificación de un experto independiente para dar una mayor transparencia y fiabilidad a los ‘stakeholders’ o Grupos de Interés en cuanto a la información reportada en el mismo.

Dentro de este marco, la situación actual en el mercado en cuanto a la verificación de las Memorias de Sostenibilidad refleja que más del 30% de las memorias correspondientes al G250 (Global Fortune) han sido verificadas.

Esto supone que la Responsabilidad Corporativa o Empresarial es considerada cada vez más como un aspecto clave en los procesos de negocio y, por consiguiente, que la publicación y verificación de la memoria en donde quedan reflejadas las actuaciones realizadas durante el período es la herramienta clave de información y comunicación con los Grupos de Interés.

2.2. Publicación y verificación de memorias: elementos de gestión en la estrategia de responsabilidad corporativa

La compañía, a través de la publicación de sus memorias, busca transmitir a los diferentes Grupos de Interés transparencia informativa, afianzar su posición de liderazgo, y una estrategia de diferenciación en su sector.

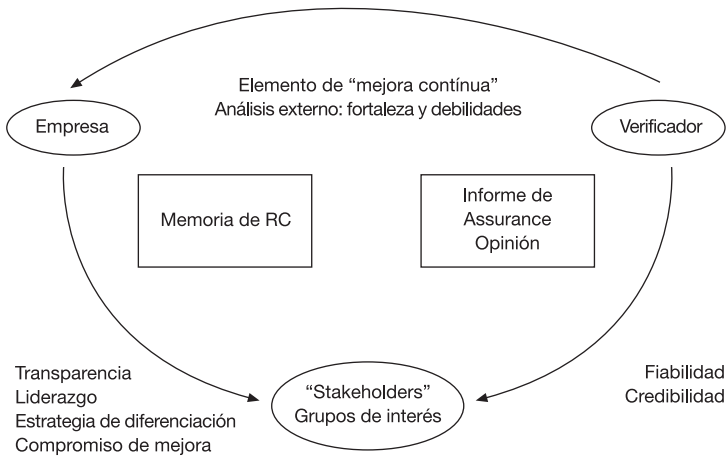
En el transcurso de la última década se puede observar la evolución de las organizaciones en cuanto a la publicación de informes de «triple balance» relativos a resultados económicos, sociales y medioambientales. En los primeros años, las empresas tan solo publicaban en su Web las actuaciones realizadas en materia de sostenibilidad, o empezaban a publicar este tipo de memoria sin realizar una verificación externa. Con los años, se ha ido afianzando el compromiso por parte de las empresas para contribuir a una comunicación más fiable y transparente con los Grupos de Interés, por lo que empieza a resultar imprescindible la actuación de un experto independiente que aporte fiabilidad y credibilidad a la información reportada. Asimismo, los principales Estándares Internacionales reconocen el valor añadido de contar con la verificación de la información por un tercero.

Los principales objetivos de la verificación es evaluar la adaptación de la memoria a Normas o *estándares de referencia*, como la Guía GRI 3.0, el Estándar AA1000 y otros que se comentarán (ver Apartado 4), asegurando el cumplimiento de los principios establecidos en dichas normas, la fiabilidad de los datos incluidos en el reporte junto con el oportuno estudio de la trazabilidad, a la vez que se homogeneizan los criterios de reporte en el caso de que la organización opere en diferentes países.

Tal como se indica en el Gráfico 1, las principales ventajas que se derivan de la verificación del informe por parte de un experto independiente son asegurar la credibilidad y fiabilidad de la información aportada por la compañía, junto con la detección de debilidades y puntos críticos, que darán lugar a recomendaciones o planes de acción para solventar los mismos. Del mismo modo, puede aportar también mejoras a la calidad de los contenidos reportados y a los métodos utilizados para su elaboración.

En esta última década, por tanto, se está asistiendo a un gran cambio en la actitud de las empresas, como es el creciente interés por la dimensión

Grafico 1: Demanda de Información



Fuente: E&Y

social de las actividades empresariales. La sociedad ha cambiado los valores, incrementando la conciencia social y medioambiental, y exigiendo a las empresas algo más que la eficiente producción de bienes y servicios.

Este cambio de actitud es consecuencia de la comprensión y asunción por parte de las empresas del papel relevante que la Responsabilidad Social Corporativa tiene como herramienta para crear valor (derivado de la generación de ingresos y la satisfacción de clientes y 'stakeholders' en general), así como del papel preponderante que una adecuada estrategia de Responsabilidad Social supone en el liderazgo empresarial. La gestión de esta materia se ha convertido en un activo estratégico y las empresas son conscientes del riesgo potencial de imagen y reputación que puede conllevar.

Este hecho justifica que cada vez más las organizaciones presenten para su aprobación ante la Junta General de Accionistas tres informes: las Cuentas Anuales, el Informe sobre Gobierno Corporativo y el Informe de Sostenibilidad o de Responsabilidad Corporativa. El problema reside en que existe distinta fiabilidad en cuanto a la información reportada, ya que los datos contenidos en los Informes de Sostenibilidad no cuentan con el mismo grado de aseguramiento, dado que miden aspectos de carácter más intangible y que no quedan reflejados en las Cuentas Anuales, como pueden ser la reputación, la responsabilidad, la sostenibilidad, la notoriedad de marca, etc., y que afectan, en muchos casos (considerando la materialidad

de estos activos intangibles), de forma significativa en el proceso de creación de valor.

Debe tenerse en cuenta que las Cuentas Anuales son sometidas a revisión por parte de auditores externos y los Informes de Gobierno Corporativo a revisión por parte de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores). En cambio, los datos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad no cuentan, por esta ausencia de regulación en su verificación, con la misma fiabilidad y transparencia.

Dado que la información reportada tiene como principio básico la transparencia, lo que implica la calidad de la información (precisión, neutralidad, comparabilidad), y en definitiva la auditabilidad o verificabilidad, conceptos que quedan en alguna medida cuestionados, cada vez son más los Grupos de Interés que exigen que las Memorias de Responsabilidad Corporativa hayan sido previamente sometidas a *verificación por un experto independiente*, para dar una mayor transparencia y fiabilidad a las mismas.

2.3. La figura del «verificador externo»

Existen diversas fuentes que dejan constancia del perfil deseado en la verificación de Memorias de Sostenibilidad en la continua búsqueda por parte de los ‘stakeholders’ de transparencia y fiabilidad informativa:

- *La Guía GRI 3.0 (Global Reporting Initiative)*: recomienda la verificación externa de la Memoria de RC por una empresa externa e independiente. Dentro de los distintos niveles de aplicaciones establecidos en la *Guía GRI 3.0*, tan solo se podrá aplicar el nivel más alto, cuando disponga de verificación realizada por un experto independiente.
- *Pacto Mundial*: En el Informe Anual de Progreso del *Pacto Mundial* se incluyen indicadores en los que se precisa indicar si la empresa dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas.
- *Barómetro de empresas*: Según las encuestas realizadas por el *Barómetro de Empresas* en sus estudios periódicos, y publicadas en su revista nº 24, en cuanto a la entidad e importancia que cobran las memorias como documentos relevantes para las entidades queda demostrado por el hecho que el 68% de los encuestados considera que las Memorias de Responsabilidad Social Corporativa deben ser verificadas por un auditor.

Desde la posición de las Firmas de Auditoría, se entiende que el papel fundamental del auditor es dar fiabilidad y credibilidad a la información suministrada por la compañía a través de la publicación de las memorias, incorporando adicionalmente una opinión sobre la adecuación del reporte al estándar de referencia elegido por la compañía para su informe o Memoria de Responsabilidad Corporativa.

Esta visión no incluye la «valoración» del comportamiento de la empresa, ya que no debe ser la misión del verificador externo juzgar el comportamiento «responsable» de una sociedad, sino asegurar la fiabilidad de la información para que sean los propios Grupos de Interés los que valoren a la luz de los datos reportados el comportamiento de la empresa. Es en este sentido en el que más diverge la posición de las Firmas de Auditoría de la de otros intentos existentes en el mercado que tratan de «certificar» el comportamiento más o menos socialmente responsable o sostenible de una organización o empresa. Esto implica plantearse las siguientes reflexiones:

- ¿Es posible valorar en su totalidad un comportamiento ético o responsable de una empresa para poder «certificarlo»?
- ¿Se puede asemejar la asunción de una serie de principios de ética, transparencia, compromisos de sostenibilidad y diálogo con los Grupos de Interés con un «sistema de gestión»?
- ¿Es una empresa más responsable si dedica mayores recursos a obras sociales?
- ¿Es posible medir y certificar un desempeño voluntario?

Al entrar en planteamientos de este estilo, se puede llegar a conclusiones que difieren en gran medida de la visión de las Firmas de Auditoría externa como observadores imparciales, y alejados del papel de «verificador externo». Se debe dejar que sean los propios Grupos de Interés los que juzguen y valoren el comportamiento de las empresas en cada una de las áreas que las afectan, y para que lo puedan hacer, se les debe proporcionar las herramientas necesarias, pues una organización de consumidores valorará unos aspectos totalmente distintos que un sindicato, una ONG o un grupo de inversores. Esto sucede porque cada grupo tiene sus propios criterios a la hora de valorar el comportamiento de la empresa, e intentar unificar sus visiones puede resultar en un ejercicio bastante irreal.

3. Valoración de los mercados financieros, accionistas y otros grupos de interés.

Cada vez es más frecuente que los inversores premien con sus decisiones a las empresas que cumplen criterios de sostenibilidad. Cuestiones

como el Buen Gobierno, el Medio Ambiente o factores sociales se integran junto con la gestión económica en una corriente de inversión denominada Inversión Socialmente Responsable (ISR), que se ha afianzado en Europa y EEUU, y que cada vez más se empieza a desarrollar en España.

La ISR significa elegir carteras de inversión en las que figuran empresas responsables, sin asumir un coste mayor por ello, ya que los Fondos de Inversión Socialmente Responsable (FISR) son tan rentables como los fondos convencionales. Si bien hasta la fecha su importancia cuantitativa no ha sido muy relevante, en un futuro puede suponer un elemento clave que debieran considerar las Sociedades.

La principal ventaja de este tipo de inversión es que exige garantías de transparencia y credibilidad, tanto de las políticas corporativas como de su relación con los ‘stakeholders’ y de los mercados financieros. Este hecho permite a los analistas manejar información adicional para valorar ciertos riesgos corporativos, asociados a atributos de sostenibilidad, imagen, reputación y marca.

Los fondos de inversión y de pensiones que incluyen explícitamente criterios de RSC y de sostenibilidad para la selección de los productos, también llamados Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) Socialmente Responsables, siguen una política de inversión sostenible determinada, y cuentan con grupos de investigación –internos o externos- que garantizan el cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas y con una institución de control independiente.

Según la Organización de Naciones Unidas (ONU), los fondos de pensiones, tanto públicos como privados, suman el 35% de la inversión global. El secretario general de la ONU, Kofi Annan, ha hecho un llamamiento al mundo empresarial para que se adhiriera a los Principios de Inversión Responsable elaborados por el Pacto Mundial y la Iniciativa de Finanzas del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Estos principios garantizan los fines éticos de los fondos de los inversores institucionales que lo suscriban.

A nivel internacional, fundamentalmente son dos los índices más utilizados que tienen en cuenta criterios de RSC y de sostenibilidad:

3.1. Dow Jones Sustainability Index

El conjunto de índices de Dow Jones Sustainability Index (DJSI), creado en 1999, cuenta con índices globales -DJSI World- y europeos -DJSI STOXX-. Las españolas Abertis Infraestructuras, Amadeus, BBVA, BSCH, Endesa, Grupo Ferrovial, Iberdrola, Inditex y Telefónica figuran en el DJSI World.

Los índices de la familia DJSI, el más importante referente mundial, han otorgado cerca de sesenta licencias a distintos operadores financieros en catorce países, entre los que se encuentran los principales fondos de inversión.

3.2. Financial Times Stock Exchange (FTSE4Good):

El FTSE4Good reúne, desde 2001, un conjunto de índices diferenciados por su cobertura (Reino Unido, Europa, Estados Unidos y Global). Un consejo de administración independiente realiza la gestión del índice y controla los criterios de preselección. Para ser incluida en el FTSE4Good, la empresa que supera los criterios de exclusión debe demostrar que cumple con las buenas prácticas en cuanto a respecto y protección de los derechos humanos, relaciones con las partes interesadas y sostenibilidad medioambiental de su actividad.

Un total de once compañías españolas figuran en el FTSE4Good, después de que en la última revisión del índice, publicada en el mes de marzo de 2006, fueran incorporadas MAPFRE y Telefónica Móviles. Las empresas restantes son Ferrovial, Grupo Santander, BBVA, Bankinter, Gas Natural, Inditex, Repsol YPF, Telefónica y Gamesa.

Ambos índices reúnen un conjunto limitado de valores reconocidos por una estrategia y comportamiento empresarial solvente en términos de su desempeño económico, social y medioambiental.

Los analistas (tanto los «socialmente responsables» como los generalistas) coinciden en que índices como el Dow Jones de Sostenibilidad o el FTSE4Good proporcionan una verificación fiable del desempeño económico, social y medioambiental de una empresa. Y, dada la dificultad y alta competencia para ingresar en estos índices, la pertenencia a los mismos proporciona una imagen de solvencia que es valorada en todo el mundo a la hora de invertir o hacer negocios en estas compañías. Cada vez más empiezan a proliferar inversores convencidos de que las prácticas acreditadas en materia de sostenibilidad son un buen indicador de la calidad de gestión y Gobierno Corporativo.

El prestigio y la confianza de los mercados son las más poderosas razones por las que 2.500 empresas intentan todos los años ser elegidas en el selecto grupo de las trescientas más sostenibles del mundo, según los analistas de Dow Jones. Nada proporciona más credibilidad que el hecho de que un tercero reconozca que la política de tu empresa se rige según los principios del desarrollo sostenible. La evaluación de la sostenibilidad para decidir que empresas entran a formar parte de este índice consiste en un análisis de múltiples factores, tanto económicos como medioambientales y

sociales. Entre los componentes analizados en cada una de las dimensiones se encuentran: la dimensión económica (planificación estratégica, gestión de riesgos, códigos de conducta, etc.); la dimensión medioambiental (actuación y gestión medioambiental de las actividades, políticas en materia de reciclaje y aprovechamiento energético, etc.); y la dimensión social (política de prevención, así como la implicación en el desarrollo social de las comunidades del entorno).

4. Iniciativas y estándares de reporte

Antes de analizar los diferentes estándares de verificación existentes en el mercado, sería conveniente reflexionar sobre la diferente interpretación que se da del concepto de Responsabilidad Corporativa o Empresarial en diferentes partes del mundo, distinguiendo principalmente dos grandes bloques: Europa y EEUU.

En EEUU la Responsabilidad Corporativa se define como una obligación del negocio con todos sus Grupos de Interés y con la sociedad en general, caracterizado por un entorno no regulado. Iniciado con un carácter más filantrópico (Rockefeller & Carnegie Foundation), y siendo reactivo a todo tipo de escándalos empresariales (Enron, Worldcom, Wal-Mart, etc.), se centra en temas medioambientales (Exxon Valdez), en la ética y la transparencia (Ley Sarbanes-Oxley), o en índices bursátiles responsables (Dow Jones Sustainability Index) y Mutual Funds (Calvet), que incluyen análisis por categorías como Medio Ambiente, lugar de trabajo, prácticas de negocio, derechos humanos o comunidad, entre otros.

En Europa, en cambio, la Responsabilidad Empresarial se define como «la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores» (Libro Verde de la Comisión Europea, 2001, y Comunicaciones de 2002 y 2006). Por tanto, en Europa la Responsabilidad Corporativa es una actuación voluntaria e integrada en la actividad normal de la empresa, que incluye responsabilidades legales pero va más allá de ellas.

Actualmente Europa lidera la RSC en relación a EEUU en lo cualitativo (hay marcos regulatorios vertebradores en lo social y en lo medioambiental) y en lo cuantitativo (por número de empresas asociadas a foros multilaterales como el GLOBAL COMPACT con el Pacto Mundial). Las políticas públicas de RSC son más relevantes en la UE a través de iniciativas comunitarias, nacionales o locales y son muy limitadas en EEUU. Aun considerando las diferencias comentadas, existe un importante denominador común: una empresa responsable en Europa o en EEUU, será una em-

presa bien dirigida con relaciones laborales satisfactorias, sistemas de gestión efectivos y que ofrece transparencia y confianza en sus relaciones con sus Grupos de Interés.

Teniendo en cuenta las diferencias comentadas y la necesidad de unificación, existen unos Índices y estándares en materia de Responsabilidad Social Corporativa que son generalmente aceptados y suponen las guías básicas para la publicación de las Memorias de Sostenibilidad.

4.1. Pacto mundial de las Naciones Unidas:

También denominado Global Compact (www.pactomundial.org o www.globalcompact.org), es una iniciativa de Naciones Unidas lanzada por su Secretario General en la cumbre de Davos de 1999. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en Responsabilidad Social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en Declaraciones y Convenciones Universales. Cuando se puso en marcha, la iniciativa sólo contaba con nueve principios: dos sobre Derechos Humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; cuatro Laborales, inspirados en la Declaración de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales; tres sobre Medio Ambiente, tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo. En 2004 se vio la necesidad de reforzar los nueve principios ya existentes con un décimo principio de lucha contra la Corrupción, basándose en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

La empresas que se adhieren al Global Compact se comprometen no sólo al cumplimiento en sus actuaciones de dichos principios de actuación, sino también a la elaboración de un Informe de Progreso (CoP-Communication on Progress), que incluye 36 cuestiones sobre su cumplimiento y grado de avance.

En Enero de 2007, 3.000 organizaciones estaban adheridas al Pacto Mundial, habiéndose realizado 528 bajas por no haber realizado el Informe de Progreso.

En España se encuentra ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial), de la que son miembros en septiembre de 2007 523 empresas, junto con ONG's, instituciones educativas, patronales y sindicatos.

4.2. Global Reporting Initiative (GRI):

Es una iniciativa 'multi-stakholder' fundada en 1999 por el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la Coalición de

Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES). GRI es establecida internacionalmente para desarrollar y difundir directivas mundialmente aplicables para hacer las Memorias de Sostenibilidad.

La principal misión de GRI es elevar la calidad de la información en materia económica, social y medioambiental, a mayores niveles de comparabilidad, consistencia y utilidad.

Desglosado en tres dimensiones principales, recoge indicadores tanto centrales como adicionales de carácter *económico, social y medioambiental* para reportar a los distintos Grupos de Interés.

Adicionalmente a estos indicadores, gradualmente se están elaborando distintos suplementos sectoriales (compañías eléctricas, sector financiero, telecomunicaciones, minería, turismo,...) para atender a las diferentes peculiaridades de las compañías.

La Guía de reporte GRI ha evolucionado en 2006 a una versión nueva pasando de la

Versión 2002, a la versión G3.0. Esta nueva guía, a parte de haber modificado y adaptado determinados indicadores para darles un enfoque más eficiente, cuenta con tres niveles de aplicación A, B, C en función de la cantidad y calidad de la información reportada (referente a indicadores centrales y adicionales), con la posibilidad de añadir el grado «+» si existe una verificación independiente.

4.3. Estándar AA1000AS

Editadas por el instituto profesional internacional «AccountAbility», incluye:

- *AA1000 Framework*: Provee el marco para ayudar a las organizaciones a construir su Responsabilidad Corporativa a través de la calidad en el reporte.
- *AA1000 Stakeholders Engagement Standard*: editada por *Institute of Social and Ethical Accountability*, su principal objetivo es establecer una metodología para el desarrollo de las relaciones con los ‘stakeholders’ por parte de la Organización emisora de la Memoria de Responsabilidad Social.
- *AA1000 Assurance Standard*: editada por *Institute of Social and Ethical Accountability*, su principal objetivo es establecer unos estándares aplicables y de general aceptación para evaluar y reforzar la credibilidad y calidad de las Memorias de Responsabilidad Social, así como de los procesos, sistemas y competencias en los que se apo-

yan las memorias, información según principios de relevancia, integridad y capacidad de respuesta.

Estos estándares se basan en tres principios:

4.3.1. PRINCIPIO DE RELEVANCIA

- Debe evaluarse si la información «requerida» por los ‘stakeholders’ está incluida en la Memoria, considerando aspectos como impactos económicos directos, aspectos regulatorios o legales que afecten a la empresa, políticas y posicionamiento de la empresa, entorno y competencia, expectativas y necesidades de los ‘stakeholders’.
- Evaluar si la información es relevante para la Organización.
- Una información es relevante si su omisión o «falsificación» puede influir en las decisiones o actuaciones de los Grupos de Interés.

4.3.2. PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD O INTEGRIDAD

- Debe evaluarse si se han considerado la totalidad de los impactos provocados por las actuaciones de la Organización, como los procedimientos y procesos para análisis de impactos o la existencia de ausencias o defectos en la información suministrada
- Debe evaluarse si a través de los sistemas y procesos (incluidos los procesos de compromiso con los ‘stakeholders’) es posible la identificación, entendimiento y gestión de impactos.

4.3.3. PRINCIPIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Debe evaluarse la capacidad de respuesta de la organización respecto a los objetivos y expectativas de los Grupos de Interés, es decir, evaluar si la organización dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés

4.4. LBG (London Benchmarking Model)

Diferentes instituciones trabajan desde hace años en la medida del desempeño social de la empresa. London Benchmarking Group (LBG) es un conjunto de un centenar de compañías que han desarrollado un modelo muy consistente que mide el impacto de una determinada organización en la comunidad donde opera.

4.2. Normas sobre sistemas de gestión

Existen diferentes normas sectoriales que regulan distintos ámbitos que se encuentran englobados dentro de la Responsabilidad Social Corporativa, como son los sistemas de gestión medioambiental (certificados ISO 14001, EMAS), la gestión de la calidad (certificado serie ISO 9000) o la prevención de riesgos laborales (certificado OHSAS 18000).

4.3. Estándar SG-21

Publicada en 2002 y promovida por Forética (Foro para la Evaluación y la Gestión de la Ética), establece los requisitos que debe reunir un «sistema de gestión ética y socialmente responsable» en la empresa. Con una evidente inspiración en las normas ISO 14001 y OHSAS, este estándar aborda aspectos tales como las funciones y responsabilidades de la alta dirección, las relaciones con los clientes, los proveedores y los empleados, así como los impactos de la actividad en el entorno social y medioambiental. Esta norma no ha llegado a tener la extensión que se esperaba, y un reducido número de empresas han llegado a certificarse con esta norma.

4.7. Proyecto AECA

La AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) está trabajando en la elaboración de un lenguaje que sirva de método de comparación para el examen de las diferentes memorias de RSC que cada año publican las empresas, con el objetivo de hacerlas medibles y comparables. El proyecto trata de crear una taxonomía basada en el lenguaje XBRL (Extensive Business Reporting Language), que se utiliza para el envío de los datos económicos de las empresas a la CNMV o al Banco de España para el intercambio electrónico de información sobre sostenibilidad o Responsabilidad Social Empresarial.

5. Alcance y procedimientos de verificación

La verificación consiste en asegurar la fiabilidad de la información reportada y en comprobar la adecuación de la información al cumplimiento de, entre otros, los siguientes estándares:

- El *cumplimiento de los estándares GRI*, con la adecuación de la estructura y contenido del Informe a los principios y directrices esta-

- blecidos en la Guía G.3, comprobando la adecuada trazabilidad de la información y los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales, así como la razonabilidad del criterio seguido en caso que algún indicador se considere como no aplicables,
- *Cumplimiento de la norma AA1000AS*, con la adecuación a los principios de *Materialidad o Relevancia* de la información proporcionada en función de las necesidades o requerimientos de los Grupos de Interés; *integridad* en la identificación, entendimiento y gestión de los impactos a través de los sistemas y procesos, incluidos los procesos de compromiso con los Grupos de Interés, y *capacidad de respuesta* ante los objetivos y expectativas de los Grupos de Interés y de la adecuada y oportuna comunicación de los planes dirigidos a ellos.

El procedimiento de verificación utilizado generalmente por las grandes Firmas de Auditoría al revisar las Memorias de Sostenibilidad se basa en las *directrices* establecidas en la *Norma ISAE 3000*, la cual es aplicable para la realización de verificaciones de informes no financieros con alcance limitado. Estas directrices, emitidas por IFAC's (International Federation of Accountants), que son de aplicación desde el 1 de enero de 2005, utilizan procedimientos estructurados y definidos de Auditoría para materias distintas de información financiera o que no se rige exclusivamente por Normas Contables. Estas directrices suponen una metodología idónea de verificación, permitiendo que el objeto de revisión sea diverso: información cualitativa, datos, comportamiento o cumplimiento de condiciones. El principal valor que aporta este tipo de metodología es proporcionar fiabilidad y confianza sobre la veracidad de los datos publicados.

6. Experiencia práctica: puntos críticos de la memoria de RC

A partir de la experiencia práctica verificando Memorias de Sostenibilidad, se han podido detectar los siguientes puntos críticos, los cuales se consideran comunes dentro de las memorias realizadas por las organizaciones:

1. El primer aspecto a tener en cuenta son los problemas detectados en cuanto a la *trazabilidad de los datos*. Al proceder a la verificación de memorias se ha detectado que existe cierta dificultad de compilar datos de áreas no financieras. Dado que estos departamentos no están acostumbrados a realizar reportes con asiduidad, existe cierta problemática en cuanto al cumplimiento de plazos en el reporte, y en

la información contenida en el mismo. Otro elemento clave es la falta de homogeneidad debido a la dificultad a la hora de definir de forma precisa los indicadores por parte de las organizaciones. Este aspecto se ve reforzado cuando se reporta la memoria en distintas áreas geográficas, debido a la existencia de diferentes tipos de regulaciones y normativas, unidades de medida, diferencias conceptuales, etc., o cuando se reporta en un mismo informe diferentes líneas de negocio y sociedades dentro de un grupo, que posee distintos tipos de productos e indicadores de calidad.

2. Otro aspecto importante hace referencia a la *integridad* o alcance de la información reportada, ya que en algunos casos las organizaciones pueden omitir determinadas líneas de negocio dentro del alcance de la memoria debido, por ejemplo, a que suponen productos o líneas de negocio no significativas comparativamente con el negocio global, pero que poseen un gran impacto social o medioambiental. Otras razones de las cuales se deriva falta de integridad en las Memorias de Sostenibilidad es que en ocasiones las organizaciones no disponen de datos relativos a actividades tercerizadas como plantilla, siniestralidad, control de actuaciones, etc., o por otro lado, en situaciones de procesos de adquisición de una compañía, cuando a la fecha del reporte no se dispone de datos de las sociedades incorporadas.
3. Uno de los puntos claves de la verificación de la memoria por un independiente, permite identificar gracias a la metodología utilizada en la verificación, aquellos aspectos relevantes que son de especial importancia para incluir en el informe y que deben ser conocidos por los Grupos de Interés. En cuanto a la *relevancia* de la información reportada, en ocasiones se ha observado que existen asuntos cruciales no abordados en la memoria. Esto se debe a que en ciertas ocasiones la organización está demasiado pendiente de reportar tan solo los indicadores GRI, sin realizar un análisis previo de la relevancia de la información. De este modo, se generan unas memorias muy extensas, pero en las que existe una ausencia de visión general y del análisis de puntos críticos. En ocasiones también se aprecia un lenguaje con un énfasis un tanto autocomplaciente que limita el sentido de transparencia que hay que transmitir a los Grupos de Interés.
4. Aunque existen otras debilidades o áreas de mejora en la realización de Memorias de Responsabilidad Corporativa, comentaremos tan solo por último la *capacidad de respuesta* por parte de las organizaciones. En ocasiones se observa cierta dificultad o rechazo para esta-

blecer canales de comunicación permanentes con los Grupos de Interés, y cierta resistencia a establecer y comunicar los compromisos, describiendo las actuaciones realizadas y los planes futuros, junto con el cumplimiento anual de retos.

7. Conclusiones

En los últimos años se ha observado un gran cambio por parte de las organizaciones en cuanto al compromiso de relación con los distintos Grupos de Interés y la creciente preocupación por aspectos sociales y medioambientales. Este cambio de actitud y la necesidad de comunicarse con los mencionados Grupos de Interés, ha convertido el Informe de Responsabilidad Social Corporativa o Memoria de Sostenibilidad en una herramienta clave dentro de los procesos de información, por lo que cada vez es mayor el número de empresas que anualmente publica este tipo de informe, denominado de «triple balance» por incluir información relativa a resultados económicos, sociales y medioambientales.

Al estar las organizaciones buscando obtener la confianza de los Grupos de Interés y dado que uno de los principales objetivos es transmitir un elevado grado de transparencia informativa y de fiabilidad en cuanto a la información reportada, cada vez es mayor el número de empresas que somete su informe a la verificación por parte de un experto independiente, que asegure la credibilidad y fiabilidad de la información aportada por la compañía, mediante procesos de verificación estructurados, junto con la detección de debilidades y puntos críticos que puedan aportar mejoras a la calidad de los contenidos reportados y a los métodos utilizados para su elaboración.

En la verificación de Informes de Responsabilidad Corporativa, las grandes Firmas de Auditoría suelen incorporar, adicionalmente, su opinión sobre la adecuación del reporte al estándar de referencia elegido por la compañía para su informe o Memoria de Responsabilidad Corporativa. Este hecho no incluye la «valoración» del comportamiento de la empresa, es decir, el verificador externo no realiza un juicio sobre el comportamiento «responsable» de una sociedad, sino que éste debe asegurar la fiabilidad de la información para que sean los propios Grupos de Interés los que valoren a la luz de los datos reportados el comportamiento de la empresa. Es en este sentido en el que más diverge la posición de las Firmas de Auditoría de otros intentos existentes en el mercado de poder «certificar» el comportamiento más o menos socialmente responsable o sostenible de una organización o empresa.

De este modo, se puede deducir que este esfuerzo realizado por las empresas que someten su Memoria a la verificación por parte de un experto independiente es valorado positivamente por los Grupos de Interés, y genera un *alto valor añadido*, tanto para la propia empresa de forma interna como para la *Sociedad* en su conjunto y los distintos *Grupos de Interés*.

Bibliografía

- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). «Libro Verde». COM 366 Final. Bruselas, 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 EEUU». CR Works Responsabilidad Social Corporativa.
- INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY (1999). *Estándar AA1000*.
- NACIONES UNIDAS (1999). «Global Compact». Presentado en la Cumbre de Davos.
- NACIONES UNIDAS (2006). Guía «Global Reporting Initiative». Versión G3.0



Asociación Catalana de Contabilitat y Direcció

Edif. Colegio de Economistas de Cataluña
Pl. Gal·la Placidia 32, 4ª planta – 08006 Barcelona
Tel.934 161 604 extensió 2019
info@accid.org – www.accid.org