Globethics Repository

Globethics

Accountability

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see https://www.globethics.net. Data and content policy of Globethics Repository see https://repository.globethics.net/pages/policy.

Item Type	Book
Authors	Vilanova, Marc;Lozano, Josep Maria;Dinares, Marta
Publisher	Asociación de empresas y profesionales de la RSE
Rights	Creative Commons Copyright (CC 2.5)
Download date	2026-11-08 18:53:59
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/215122

CUADERNOS FORÉTICA

6

Accountability

Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE

Marc Vilanova
Josep María Lozano
Marta Dinarés

Forética

Accountability

Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE

Título:

Accountability.

Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE.

Autores:

Marc Vilanova, Josep Maria Lozano y Marta Dinares

ISBN: 84-611-1477-9

Depósito Legal: M-5997-2006

Dirección de Proyecto y Contenidos:

Germán Granda y Jaime Silos

Edita:

FORETICA

FORO PARA LA EVALUACION DE LA GESTION ETICA (FORETICA)
Plaza Canalejas 6, 4º Izda
28014 Madrid
www.foretica.es
foretica@foretica.es

Diseño:

Medialuna Comunicación S.L.

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

Accountability

Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE

Los autores:

IPES

El Instituto Persona, Empresa y Sociedad (IPES), es un centro de investigación de ESADE centrado en los ámbitos de ética empresarial, responsabilidad social corporativa, accountability, empresa y derechos humanos, e inversión socialmente responsable. Entre otros realiza publicaciones como el "Observatorio de la Inversión Socialmente Responsable en España" o "RSE y PYMES: una apuesta por la excelencia empresarial". En el 2005 ha sido reconocido por la Universidad de Naciones Unidas y la UNESCO, en colaboración con la Universidad Politécnica de Catalunya, como uno de los diez centros regionales de expertos en aprendizaje para el desarrollo sostenible existentes en el mundo.

Marc Vilanova

Marc es investigador del IPES desde el 2001, centrado en ámbitos de accountability y RSE en multinacionales. Anteriormente trabajo en Japón como consultor en proyectos de desarrollo en el tercer mundo, y en PricewaterhouseCoopers como consultor senior en el ámbito de la internacionalización, entre otros.

Josep Maria Lozano

Josep Maria es director del IPES y profesor del Departamento de Ciencias Sociales de ESADE. Entre sus publicaciones cabe destacar Ética y Empresa (Premio Joan Sardà Deixeus), Danone en Ultzama (Premio MSD), Los Gobiernos y la Responsabilidad Social de las Empresas y La RSE y las PYMES: una apuesta por la excelencia empresarial.

Marta Dinarés

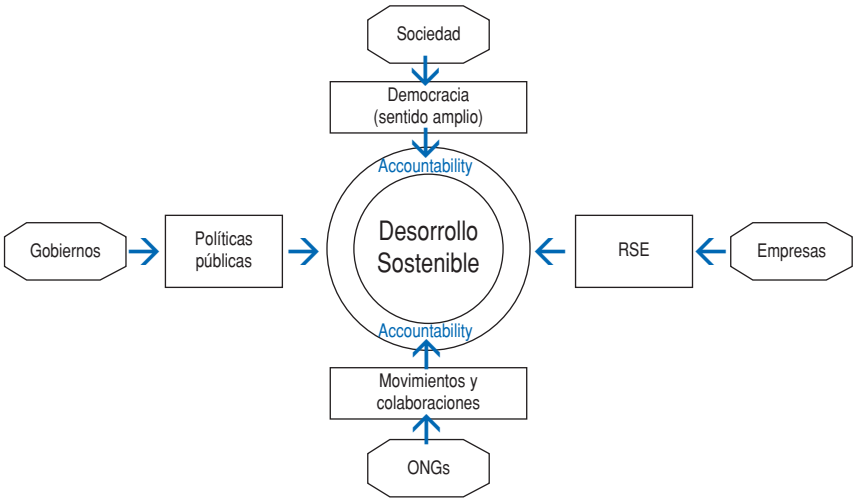
Marta es una colaboradora del IPES en investigaciones relacionadas con la RSE y accountability. Anteriormente trabajó en diversas ONGs y en Noos Institute, además de en empresas de gran consumo.

I. Antecedentes: RSE, transparencia y desarrollo sostenible

El papel que deben jugar las organizaciones en la sociedad es uno de los debates más antiguos, y al mismo tiempo actual, tanto a nivel público como en el ámbito académico. En un contexto de globalización, la función de las organizaciones en la sociedad afecta a su contribución en las esferas tanto sociales como económicas y medioambientales. Y dicha contribución afecta a la razón de ser de las propias organizaciones: sus valores, su misión y su identidad. Ya no se trata, por lo tanto, de que cada organización encuentre su lugar en un sistema establecido, sino que debe comprender también la dirección que éste tomará y contribuir a su gobernabilidad. Las organizaciones, sean públicas o privadas, deben encontrar y asumir su función como actor social dentro de una sociedad cambiante, mientras que los diversos actores sociales demandan ser tenidos en cuenta como variable importante en la toma de decisiones de cada organización.

En el fondo de la cuestión está la problemática del desarrollo sostenible dentro de un contexto de globalización, y cómo cada uno de los actores sociales se enfrenta a dicha problemática. Así pues, no es la organización quien decide por su cuenta la legitimidad de su actuación, sino que son también los otros actores sociales y los individuos (en tanto que, simultáneamente, ciudadanos, trabajadores y consumidores) quienes dan sentido a las actuaciones de la organización, a su visión y a su misión. Por ello cada uno de los actores utiliza herramientas y estrategias diferentes para enfrentarse a este mismo problema: el sector público a través de políticas públicas, la sociedad civil a través de movimientos sociales o colaboraciones con algunas organizaciones, la empresa a través de la responsabilidad social de la empresa (en adelante RSE), y la sociedad a través de la democracia entendida en su sentido más amplio de participación ciudadana.

Aceptado el contexto, el siguiente paso es, inevitablemente, preguntarse si los diferentes actores y la sociedad entienden lo mismo sobre sus respectivas contribuciones dentro de este marco de desarrollo sostenible. Es en este punto donde la transparencia cobra un gran protagonismo, ya que supera su función de mero medio de comunicación entre partes y pasa a incorporar un discurso mucho más propositivo y dialogal. Por consiguiente, bajo la perspectiva del desarrollo sostenible en un contexto de globalización, los diferentes actores sociales entran en un proceso de interrelación y, eventualmente, de diálogo más específico en el que el vehículo conductor sigue siendo la transparencia, pero entendida como proceso transversal de todas las actividades de la organización que los anglosajones denominan accountability. En el centro de este proceso de accountability se encuentra la necesidad de cada organización de reflexionar sobre su visión, sus stakeholders y sus actividades, dónde cada actor se pregunta qué le exigen los otros y qué se exige a sí mismo:



Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

La responsabilidad social corporativa o responsabilidad social de la empresa (en adelante RSE), es uno de los marcos de referencia que intenta dar respuesta a las principales preguntas que esta problemática genera: ¿qué responsabilidades debe asumir la empresa?, ¿cómo debe cambiar su organización para asumirlas? y ¿qué efecto tendrá en su funcionamiento y en sus resultados?. En este contexto, la empresa intenta asumir la responsabilidad que, desde su perspectiva, la sociedad le plantea, con todo lo que conlleva, y la sociedad, mediante sus diversos actores, redefine continuamente la función que tiene asignada la empresa. Es decir, dentro de un marco de RSE el accountability se centra en la información sobre RSE que dan las empresas, tanto explícita (discurso consciente sobre RSE) como implícita (en la presentación de sus prácticas y actividades). En este sentido, debemos diferenciar dos ámbitos: por un lado cómo transmiten la información las empresas y por otro la información en sí y lo que ésta implica en términos de prácticas y estrategia de RSE. Al final, desde una perspectiva de accountability, los stakeholders deberían poder entender el modelo de RSE que adoptan las empresas y las estructuras de gestión de la RSE dentro de las mismas.

II. Marco del Accountability

En el campo de la RSE, hasta hora el concepto de accountability generalmente se traduce al castellano como rendición de cuentas (para rendición de cuentas en inglés generalmente se utiliza el término assurance). Según el diccionario, el término en inglés se traduce literalmente como responsabilidad, por lo que tiene connotaciones que sobrepasan dicha función. De hecho, como ha ocurrido con términos como marketing y stakeholder, todavía no hay consenso suficiente para la traducción de accountability, razón por la cual hemos optado por mantener el término. En este sentido, el concepto de accountability podría incluir tanto la rendición de cuentas, como la transparencia e, inclusive, la responsabilidad de la empresa ante la sociedad tanto a nivel de prácticas y estrategias como desde un punto de vista legal y penal. Pero el accountability no es algo nuevo, de hecho desde siempre cualquier empresa u organización ha tenido que rendir cuentas frente a alguien, lo que ha cambiado es el contexto:

ENFOQUE TRADICIONAL (SHAREHOLDER)

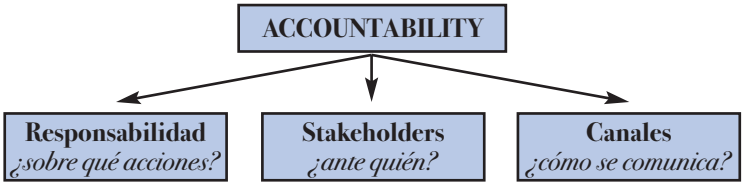
- *Proceso por el cual las empresas deben responder por sus acciones y consecuencias.*
- *Requiere unas responsabilidades y funciones definidas en cuanto a jerarquía y poder.*
- *El proceso se instrumenta mediante el ejercicio de control y reporting por parte de aquellos que tienen poder sobre la empresa (por ejemplo los accionistas).*
- *Accountability se concibe como el final de un proceso en el cual se juzga o evalúa el resultado de acciones previamente realizadas.*

ENFOQUE ACTUAL (STAKEHOLDER)

- *Proceso basado en la responsabilidad que amplía sus ámbitos y sus stakeholders.*
- *Cualquier individuo u organización que pueda afectar o verse afectado por las actividades de la empresa puede demandar dicha responsabilidad.*
- *Accountability se concibe como un proceso dinámico en el cual los stakeholders pueden participar en todos los niveles de toma de decisiones de la empresa y pueden exigirle responsabilidad.*

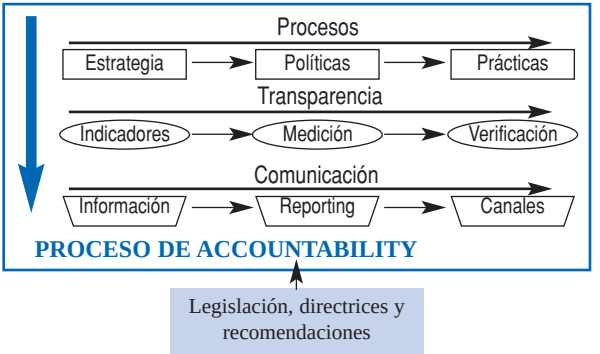
Es decir, mientras que tradicionalmente las prácticas de accountability se centraban en rendir cuentas a grupos de interés muy específicos que ejercían un cierto poder sobre la empresa, en el actual enfoque cualquier organización que afecta o se ve afectada por la empresa puede demandar prácticas de comunicación y trans-

parencia. El primer problema con el actual enfoque de accountability radica precisamente en que sin estructura jerárquica o poder sobre la empresa, es difícil encontrar la manera de definir, medir y ejercer el proceso de accountability. En segundo lugar, pasar de rendir cuentas a un grupo reducido de stakeholders con intereses muy definidos a un amplio grupo a menudo poco conocido por la empresa, genera dificultades a la hora de definir los parámetros de accountability:



Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

El accountability se entiende dentro de un marco de RSE en el que la empresa define y asume sus responsabilidades para con sus stakeholders, actúa en coherencia en relación a dicho marco, e informa y comunica sobre dichas prácticas a los stakeholders. Es decir, la práctica de accountability no consiste simplemente en elaborar una memoria social, o en establecer una colaboración con alguna organización del tercer sector. De hecho va mucho más allá de lo que es la información. Finalmente, el accountability es un proceso enmarcado en la contribución al desarrollo sostenible, basado en la estrategia, política y práctica empresarial, por lo que afecta y transforma a la empresa en diferentes ámbitos.

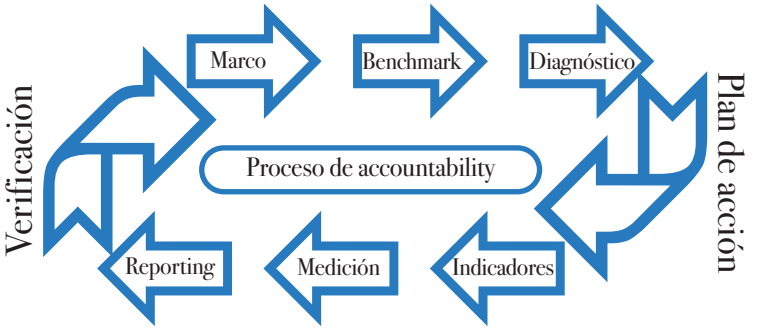


Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

En este contexto, cuanto mejor sea la política de accountability mayor será la profundidad y productividad de este proceso. Es decir, en primer lugar la empresa define una estrategia de RSE con el objetivo de integrar los aspectos económicos, sociales y medioambientales en sus operaciones, mediante la adopción de estrategias, la definición de políticas y su transformación en prácticas. En segundo lugar la empresa define una política de transparencia que va mas allá de qué información se hace pública y se centra en la reflexión sobre cómo medir y verificar dicha información. En tercer lugar la empresa establece una política concreta de comunicación, dibujando un mapa de stakeholders de la empresa y valorando las necesidades de información de cada uno de ellos. En este sentido es clave definir no tan sólo la información sino los canales a través de los que desarrollar dicha comunicación. En cuarto lugar es necesario tener en cuenta que todo este proceso se encuentra dentro de un marco en el que las diferentes iniciativas tanto públicas como privadas ejercen un gran impacto sobre el proceso, como por ejemplo legislación que obliga a cualquier empresa cotizada en bolsa a publicar una memoria social (caso de Francia), campañas internacionales en temas específicos (caso de la campaña Ropa Limpia en el sector textil), o nuevas iniciativas en el sector privado (caso de la ISO 26000 de RSE).

Al final se trata de implantar en la organización un proceso cíclico por el que inicialmente se realiza una reflexión sobre la visión de la empresa en el campo de la RSE, y se dibuja un mapa de stakeholders. Como siguiente paso se analizan las políticas de accountability existentes a través de un benchmarking. Una vez realizado el análisis la empresa puede realizar un diagnóstico de dónde se encuentra en relación tanto a las exigencias o tendencias del mercado como en relación a su visión u objetivo como organización. En base a este diagnóstico la empresa puede proponer un plan de acción específico y definir tanto los indicadores de gestión como los sistemas de medición que puede utilizar para realizar el seguimiento de la implantación del plan de acción. El benchmark, diagnóstico, plan de acción y batería de indicadores implantados en la empresa incluye casi toda la información necesaria para la empresa de cara a producir y publicar informes para sus diferentes sta-

keholders. Es importante buscar la forma de verificar estos informes, ya sea mediante organismos independientes como a través de la propia aprobación por parte de los stakeholders. Finalmente, es necesario utilizar los datos obtenidos al final del ciclo para volver al punto inicial y realizar una reflexión sobre la visión de la empresa en el campo de la RSE y su mapa de stakeholders:



Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

III. Iniciativas y principios de Accountability

No hace mucho Ernst Lighteringen, Consejero Delegado de Global Reporting Initiative, nos comentó que desde su organización habían intentado inventariar las diversas iniciativas existentes a nivel mundial en el campo del accountability, pero que cuando superaron las 350 iniciativas identificadas decidieron finalizar la investigación. En la actualidad existen multitud de iniciativas muy diversas en su enfoque tanto del sector público, como privado como del tercer sector que actúan a nivel local o internacional. Este es uno de los principales problemas en el ámbito del accountability, ya que genera un marco en el que las empresas tienen una gran dificultad para valorar o seleccionar iniciativas relevantes para su organización.

Podemos clasificar las iniciativas existentes en (a) códigos de conducta, con enfoques generales como marcos éticos de conducta para empresas o marcos de RSE; (b) sistemas de gestión y certificación, que proponen procedimientos y procesos que integran ámbitos de RSE y accountability en la gestión de las organizaciones; (c) índices de valoración que en base a cuestionarios e información independiente realizan una valoración sobre las actividades de las empresas en el ámbito de la RSE; (d) marcos de accountability y reporting que presentan directrices y propuestas concretas para la elaboración de memorias de sostenibilidad; y (e) iniciativas de producto que centran los temas de accountability no en la organización sino en el producto. Es decir, estas últimas son iniciativas que ponen el énfasis en la transparencia de todo el proceso productivo del producto, independientemente de qué empresas hayan participado en el mismo. Cada una de estas categorías tiene una gran cantidad de iniciativas, entre las que podemos destacar algunas:

Principios y códigos de conducta:

- *Libro verde de la CE sobre RSE.*
- *Global Compact de Naciones Unidas.*
- *Amnesty Internationals Human Rights Guidelines for Companies.*
- *Ethical Trading Initiative Base Code.*
- *Global Sullivan Principles.*
- *OECD Guidelines for Multinational Enterprises.*
- *CSR Matrix.*
- *WBCSD Document.*

Sistemas de gestión y certificación:

- *SIGMA Project.*
- *SA8000 (Social Accountability).*
- *SGE-21.*
- *Eco-Management and Audit Scheme.*
- *EFQM.*
- *EQUIS.*
- *ISO 9000.*
- *ISO 26000.*

Índices de valoración:

- *Dow Jones Sustainability Group Indixes.*
- *FTSE4Good Selection Criteria.*
- *Advanced Sustainable Performance Indices (ASPI from Vigeo).*
- *European Sustainable and Responsible Investment Forum (Eurosif).*

Marcos de accountability y reporting:

- *Global Reporting Initiative Guidelines.*
- *Accountability 1000 Series.*
- *HEPS Sustainability Reporting Framework.*
- *AISHE Audit Instrument for Sustainability in Higher Education.*

Producto:

- *Global Ecolabelling Network.*
- *Fair Trade Labelling Organization International.*
- *EC Flower.*
- *Energy Star.*
- *Clean Clothes Campaing.*

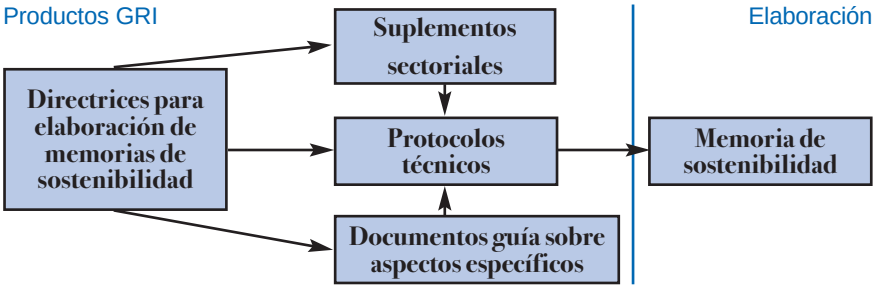
Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

A pesar de la variedad de enfoques, todas estas iniciativas tienen algunas cosas en común, sobre todo en cuanto a visión, misión y valores. Es decir, detrás de estos instrumentos hay unos valores de responsabilidad y sostenibilidad. De hecho, cada iniciativa puede enfocar con mayor o menor profundidad o de forma más o menos normativa los temas a tener en cuenta, pero los ámbitos de actuación son comunes a todas ellas e incluyen: (1) identidad y gobernanza corporativa, (2) gestión de stakeholders, (3) medio ambiente, (4) prácticas de mercado, y (5) accountability.

Las Directrices del Global Reporting Initiative para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, son consideradas el instrumento de mayor aceptación a nivel internacional como herramienta de accountability para las empresas. Por tanto, hoy por hoy, el GRI es el marco de accountability comunmente aceptado por organizaciones de todos los sectores.

GRI – el G2

Global Reporting Initiative es una organicación sin ánimo de lucro con sede en Holanda, que fue fundada en los Estados Unidos de América en 1977 por CERES y UNEP. Su misión es convertir la elaboración de memorias de sostenibilidad en algo tan habitual y extendido como lo es ahora la preparación de memorias financieras. Para ello diseñan y mejoran continuamente directrices para la elaboración de memorias que incluyan las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, medioambiental y social. Por último su objetivo es construir una institución global e independiente para convertirse en guía de las directrices. Para ello el GRI propone diferentes instrumentos: (1) directrices generales para todas las organizaciones para la elaboración de memorias de sostenibilidad, (2) suplementos sectoriales que tienen en cuenta las especificidades de sectores de actividad empresarial como el financiero o el de gran consumo, (3) protocolos técnicos para ayudar en el establecimiento de procedimientos específicos para implantar y medir indicadores, y (4) documentos guía sobre aspectos específicos de la RSE, como por ejemplo la conciliación de la vida laboral y la vida personal. Es a partir de la utilización de todos documentos guía que una empresa puede elaborar su memoria de sostenibilidad en base al GRI:



En este marco, el punto de partida y herramienta de referencia básica son las Directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En la actualidad las directrices aplicables son las denominadas G2, que se publicaron en el 2002. No obstante, una versión renovada denominada G3 está siendo producida y se espera iniciar su publicación y utilización a partir del 2007. Por consiguiente, en este apartado detallamos las directrices G2 actualmente en funcionamiento y mas adelante discutiremos las diferencias con la versión G3. La versión G2 de las directrices se basa en 11 grandes principios:

Directrices GRI-Principios

1. ***Transparencia:*** *informacion de todos los procesos, procedimientos y asunciones en la preparación de la memoria.*

2. ***Participación:*** *la organización debe movilizar a sus stakeholders para mejorar la calidad de los informes.*

3. ***Verificación:*** *la información y datos deben ser incluidos y analizados de forma que puedan ser verificados por auditores internos o externos.*

4. ***Información completa:*** *toda la información pertinente para evaluar el funcionamiento económico, medioambiental y social de la organización en el periodo debe incluirse en la memoria.*

5. ***Relevancia:*** *grado de importancia asignado a un aspecto o indicador especifico.*

6. ***Contexto:*** *la organización debe intentar analizar sus practicas en base al contexto en el que se encuentra de forma que la información adquiera un mayor sentido.*

7. ***Exactitud:*** *conseguir un grado suficiente de exactitud para permitir a los usuarios tomar decisiones basadas en la información con un alto grado de seguridad.*

8. ***Neutralidad:*** *las memorias deben intentar no ser parciales en la presentación de la información para presentar una muestra equilibrada de la situación de la empresa.*

9. ***Comparabilidad:*** *la organización debe intentar mantener una consistencia en sus informes, informando sobre cualquier cambio.*

10. ***Claridad:*** *la organización debe ser consciente de la diversidad de sus stakeholders y presentar la información de forma que sea accesible al mayor numero de ellos.*

11. ***Tiempo:*** *presentar la información de forma periódica en el momento en que es de mayor utilidad para sus usuarios.*

Muchas organizaciones cometen el error de obviar este apartado de los principios para centrarse exclusivamente en la batería de indicadores de rendimiento. Las directrices del GRI, están diseñadas con el objetivo de ser una herramienta flexible que permita dar respuesta a problemas que se generen en el desarrollo de memorias de sostenibilidad, y por tanto ser aplicables a cualquier tipo de organi-

zación en cualquier lugar del mundo. De ahí la importancia de tener en cuenta los principios, ya que las directrices lo que hacen es exigir que la organización que las aplique informe sobre sus actividades y políticas sociales, económicas y medioambientales en los principales ámbitos de la organización desde la perspectiva de sus stakeholders. Para ello, las directrices proponen un marco en cuanto a contenidos que debe tener cualquier informe de sostenibilidad basado en cinco puntos clave:

1. Visión y estrategia: Esta sección debe incluir una declaración de la organización que elabora las memorias en cuanto a su visión y estrategia en relación a la sostenibilidad de la organización, así como una presentación por parte de su consejero delegado o similar explicando el enfoque y los compromisos de la empresa en relación a la sostenibilidad.

2. Perfil de la empresa: Esta sección debe presentar una visión general de la organización y describe el alcance de la memoria. Debe incluir, entre otros, (a) los datos básicos de la organización, (b) el alcance de la memoria, y (c) el perfil del informe presentado.

3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión: Esta sección debe presentar una visión general de la estructura, políticas y sistemas que utiliza la organización para implantar su estrategia de sostenibilidad. Debe incluir, entre otros, (a) estructura de gobierno de la empresa incluyendo principales órganos decisorios, (b) participación de los stakeholders incluyendo sistema de identificación y proceso de comunicación, y (c) política y sistemas de gestión.

4. Tabla de contenidos GRI: Al ser cada memoria de sostenibilidad diferente, el propósito de esta sección es dar cierta comparabilidad informando sobre la ubicación de cada elemento de contenido del GRI dentro de la memoria de la organización por sección e indicador.

5. Indicadores de rendimiento: Esta sección consta de los indicadores para informes elaborados en base a las directrices del GRI. Dichos indicadores están divididos en tres dimensiones diferenciadas:

- *Indicadores de rendimiento económico:* la dimensión económica de la sostenibilidad se centra en los impactos sobre la economía de sus stake-

holders, así como sobre la economía local, nacional y global.

• *Indicadores de rendimiento medioambiental:* la dimensión medioambiental de la organización se centra en los impactos que tiene la misma en los sistemas naturales, incluyendo ecosistemas, tierra, aire y agua. Este es el ámbito que disfruta de un mayor consenso en cuanto a memorias de sostenibilidad. Los indicadores deben medir tanto en términos absolutos como en mediciones específicas (por ejemplo recursos por unidad producida).

• *Indicadores de rendimiento social:* la dimensión social de la organización se centra en los impactos que tiene la misma sobre los sistemas sociales en los que opera. Generalmente, la información social se puede analizar a partir de los impactos de la organización sobre los stakeholders a nivel local, nacional y global.

Finalmente, la memoria consiste en una batería de indicadores de rendimiento que quieren valorar aspectos esenciales de la RSE:

Indicadores de rendimiento

Rendimiento económico	Rendimiento medioambiental	Rendimiento social
Impactos directos e indirectos sobre stakeholders, como clientes, proveedores, empleados, inversores o sector público, entre otros (dependen de cada organización): · *Impactos directos:* medición de los flujos monetarios entre la organización y sus stakeholers, e indicar como la organización afecta a la economía de éstos. En este ámbito los indicadores se centran en datos como ventas netas, compras a proveedores, salarios y beneficios, distribución de proveedores, etc. · *Impactos indirectos:* externalidades, costos y beneficios que se generar a partir de una transacción y que no se reflejan en la misma. En este ámbito las directrices no fijan ningún indicador específico, sino que aconsejan que cada organización identifique y analice los suyos.	● Materiales ● Energía ● Agua ● Biodiversidad ● Emisiones y desperdicios ● Proveedores ● Productos y servicios ● Cumplimiento ● Transporte ● Global	Prácticas laborales y trabajo decente: · Empleo · Relaciones laborales · Salud y seguridad · Formación y desarrollo · Diversidad y oportunidad Derechos humanos: · Estrategia y gestión · No discriminación · Diálogo social · Trabajo infantil · Trabajo forzado · Prácticas disciplinarias · Seguridad · Derechos indígenas Sociedad: · Comunidad · Corrupción · Contribuciones políticas · Competencia y precios Responsabilidad de producto: · Seguridad consumidores · Productos y servicios · Publicidad · Derecho a la privacidad

En cuanto al sistema de diseño de la memoria de sostenibilidad en base al G2 del GRI, las directrices proponen un total de 97 indicadores, 50 de los cuales son los denominados centrales que deben ser utilizados por cualquier organización, mientras que los 47 adicionales son aquellos que pueden presentar prácticas innovadoras, informar sobre elementos específicos de una organización o simplemente para probar su relevancia de cara al futuro. Asimismo, las directrices del GRI pretenden dar flexibilidad en su utilización. Aquellas organizaciones que cumplen con la mayoría de criterios se consideran que reportan "de acuerdo" con las mismas. No obstante, las organizaciones que elaboran sus memorias teniendo en cuenta alguno de los aspectos de las directrices se considera que hacen una aplicación "informal" de las directrices. Esta flexibilidad también es aplicable al enfoque, ya que el GRI fomenta la adaptación de las directrices a la realidad de cada organización. Es decir, la empresa puede ampliar o adaptar las directrices siempre y cuando explique claramente el alcance del informe e identifique los indicadores del GRI.

En relación a la frecuencia y medio de reporting, el GRI recomienda que la memoria de sostenibilidad coincida con otros informes externos de la organización, de forma que a ser posible se tienda a coordinar y publicar conjuntamente las memorias financieras con las de sostenibilidad. Por último, para aumentar la credibilidad de las memorias de sostenibilidad e incrementar su impacto, el GRI recomienda implicar en su elaboración a stakeholders, revisión por expertos independientes y utilización de procesos de auditoría independiente. Es este último tema del control y verificación de las memorias, el que hoy por hoy presenta mayores interrogantes, ya que cualquier empresa puede publicitar que realiza su memoria "de acuerdo" con estas directrices y no existe ningún criterio o procedimiento de comprobación para verificar dicha afirmación.

GRI – el G3

En marzo del 2006 ha concluido el proceso de comentarios y observaciones de los stakeholders a la versión G3 de las directrices GRI. En la actualidad se ha

cerrado la consulta y se está procediendo a la redacción de la versión definitiva que se deberá utilizar a partir del 2007. Por tanto, en estos momentos se hace imposible informar con detalle de la versión G3, pero si se pueden anticipar ciertas diferencias y mejoras con relación a la versión G2:

- Mientras que la versión G2 intentaba ser muy general para presentar el marco a partir del que se construyen los principios de accountablity, la versión G3 se centra mucho más en aspectos específicos de reporting, con el objetivo de presentar unos documentos mucho más claros y concisos.
- Todos los documentos y herramientas estarán disponibles en formato electrónico para facilitar su utilización.
- Cada principio de reporting se acompañará de una batería de pruebas para ayudar en su implementación.
- Se incluye una nueva sección sobre estrategia y análisis que destaca los aspectos clave, riesgos y oportunidades del proceso.
- La sección de indicadores ha sido modificada de forma que los indicadores se dividen entre indicadores de transparencia sobre enfoque de gestión por un lado, e indicadores de rendimiento por el otro.
- Asimismo, los indicadores de rendimiento han pasado de tener 3 categorías (económicos, medioambientales y sociales) a tener 6 categorías (económicos, medioambientales, derechos humanos, laborales, responsabilidad de producto y sociedad).
- El número de indicadores se ha reducido de 97 indicadores en la versión G2 (50 principales y 47 adicionales) a 79 indicadores en la versión G3 (47 principales y 32 adicionales).
- Se ha establecido un protocolo para cada indicador, subrayando las definiciones clave, las metodologías de recogida de datos y los recursos.

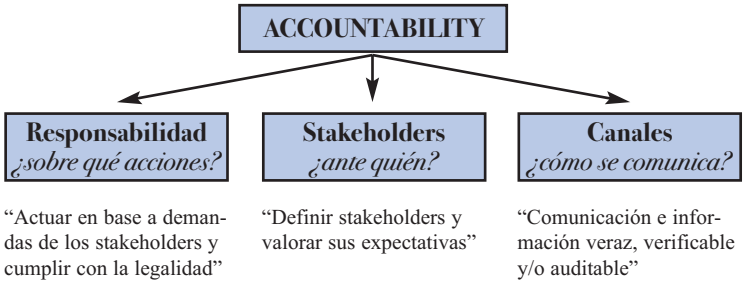
ISO 26000

Aparte de la versión G3 de las directrices del GRI, en la actualidad se está desarrollando una Guía ISO en temas de RSE liderada por los miembros brasileños y suecos de ISO. Esta será la ISO 26000, y en principio será una ISO que dará

guías para la aplicación voluntaria de RSE en organizaciones tanto públicas como privadas. Es decir, será una ISO que presentará directrices pero no requerimientos y, por consiguiente, no será certificable. En septiembre del 2004 se estableció un Grupo de Trabajo dentro de ISO, con el objetivo de desarrollar unas directrices internacionales sobre RSE. El objetivo es producir un documento guía, escrito en lenguaje coloquial inteligible para los no especialistas en temas de RSE, y que no sea un documento dirigido o intencionado para verificación independiente. Por tanto, su objetivo es complementar iniciativas existentes como el propio GRI ayudando a establecer un consenso global sobre los temas de RSE que deben abordar las organizaciones, dar pautas para traducir estos principios en prácticas, e identificar las mejores prácticas con el objetivo de diseminar dicha información. La guía incluirá referencias normativas, términos y definiciones, explicación sobre el contexto de la RSE en el que operan todas las organizaciones, principios de RSE relevantes para organizaciones, guías sobre temas centrales de la RSE y guía para organizaciones para implementar la RSE, entre otros. Se espera que la ISO 26000 esté disponible para su publicación a finales del 2008.

IV. Impacto y aspectos clave del accountability

Como punto de partida para valorar el impacto del proceso de accountability debemos forzosamente preguntarnos cuál era el objetivo inicial. Por tanto, debemos empezar por recordar que el marco de accountability lo situamos como elemento central del diálogo entre actores sociales que adoptan diferentes estrategias para llegar a un mismo objetivo: el desarrollo sostenible dentro de un contexto de globalización. En este sentido, definimos accountability como un proceso basado en la responsabilidad ante los stakeholders de la empresa, tengan o no poder sobre la misma, y que sería deseable que constara de algún tipo de proceso de participación de estos stakeholders, lo que podríamos ilustrar de la siguiente forma:



Marc Vilanova y Josep María Lozano (2005)

Es decir, el accountability implica en primer lugar implementar procesos de RSE en la empresa, en segundo lugar definir el mapa de stakeholders de la organización, y en tercer lugar establecer canales de relación, diálogo y –eventualmente- participación con dichos stakeholders. En este contexto, el impacto real del proceso de accountability basado en los objetivos expuestos, se pueden medir contestando a tres simples preguntas:

1. Después de leer el informe de sostenibilidad o RSE de la empresa, ¿entiendo cúal es su modelo de RSE o posicionamiento en relación al desarrollo sostenible?
2. Más allá del discurso o visión, ¿existe una estrategia o política de desarrollo de dicho modelo para el futuro?
3. ¿Es creíble la información expuesta en el informe de RSE o memoria de sostenibilidad, o es un documento puramente cosmético?

Desgraciadamente, hoy en día la respuesta a estas tres preguntas es negativa en la mayoría de las empresas. Para empezar muchos de los informes de RSE o memorias de sostenibilidad son inventarios de proyectos relacionados (a menudo de forma muy indirecta) con temas sociales o medioambientales, pero sin ninguna visión común. Esto hace que el proceso de accountability no cumpla uno de sus objetivos principales al no explicar a sus stakeholders cuál es su estrategia en este ámbito. Es decir, no se explica cuál es el modelo de RSE, cómo se integra con el modelo de la empresa y cómo se relacionan los diversos ámbitos económicos, sociales y medioambientales. Asimismo, en muchos casos no se definen los stakeholders, o al menos no en un mapa específico mas detallado que la categorización general. Más aun, a menudo no existe ninguna explicación sobre cómo se alinea o integra esta estrategia de la RSE con la estrategia de negocio general de la empresa. Por otro lado, el no presentar modelos específicos o desarrollar su visión y estrategia disminuye su credibilidad. Esto genera la necesidad en las empresas de acudir a verificadores independientes para certificar (y legitimar) las memorias de sostenibilidad, cuando por su actividad algunas empresas preferirían reducir el número de procesos certificables, como se desprende del enfoque voluntario de la nueva ISO 26000.

Por otro lado, las prácticas de accountability sí tienen un mayor impacto en las propias organizaciones, un aspecto esencial y no valorado. A menudo en conferencias y eventos internacionales del ámbito del accountability, las empresas reconocen que el impacto sobre las propias organizaciones ha sido superior al

impacto en los stakeholders o imagen externa de dichas organizaciones. En este sentido, la implantación de procesos de accountability parecen ser valiosos en sí mismos, más allá de estrategias de gestión de la reputación y riesgos. Todas estas valoraciones sobre impactos en organizaciones quedan patentes en muchos de los estudios independientes sobre procesos de implantación de enfoques de accountability.

Impacto en los stakeholders

Pleon Kohtes Klewes publica cada dos años un estudio sobre el impacto que tienen los informes no financieros en los stakeholders. Estos informes se basan en respuestas a cuestionarios que se envían a representantes de diferentes tipos de organizaciones de todo el mundo. Los resultados principales del último de dichos estudios son:

- A pesar de que la mayoría de informes de RSE pretenden ir dirigidos a los accionistas e inversores, la comunidad financiera no los encuentra prácticos. De todos los grupos de stakeholders los inversores son de largo los menos favorables a este tipo de informes.
- El número de stakeholders en favor de la obligatoriedad de los informes de RSE va en reducción, comparando los resultados del informe del 2003 con los del 2005. No obstante, cuando se les pregunta a los stakeholder por las ventajas o desventajas de la obligatoriedad de este tipo de informes, encuentran muchas mas ventajas.
- Muchos stakeholders se quejan de que existe una confusión entre RSE y Acción Social, y que cada día más empresas se centran en estos ámbitos de filantropía que tienen poco que ver con la RSE. De hecho de 30 aspectos de la RSE identificados en los cuestionarios, los stakeholders consideran que la acción social es el 27 en orden de importancia.
- El objetivo de las estrategias de RSE no es de imagen, pero las memorias e informes de RSE si que buscan dicho objetivo. Asegurar o mejorar la reputación es la motivación principal en reporting.

- Aumenta el número de stakeholders que cree que la credibilidad de las memorias o informes depende de que sean verificados por organismos independientes.
- Existe una saturación de información sobre RSE. La mayoría de stakeholders dice sentirse cansado de leer y recibir tantos informes de RSE.
- Desde el 2003 se incrementa la demanda de los stakeholders por recibir más informes en papel o Pdf y menos en formatos electrónicos mas innovadores.
- En el 2005 los stakeholders están más satisfechos en general con la calidad de los informes de RSE.

Impacto en las empresas

SustainAbility, junto a Standard and Poors y UNEP publicaron en el 2004 su sexto informe anual sobre prácticas en informes no financieros basados en el estudio de 100 informes no financieros seleccionados. Los resultados principales del estudio fueron:

- Las empresas líderes han conseguido mejoras significativas en la calidad de sus informes no financieros desde el 2002 hasta el 2004.
- La Gobernanza corporativa es el área en la que la calidad de la información ha mejorado mas significativamente, pero parece que los consejos de dirección aún no son capaces de ver las crecientes relaciones que se generan entre gobernanza corporativa y la agenda de la triple cuenta de resultados económicos, sociales y medioambientales.
- Incluso los mejores informes sugieren debilidades fundamentales en la gobernanza y en su capacidad de identificar, valorar y gestionar temas no financieros prioritarios.
- Empresas utilizando las directrices del GRI son mayoritarias para la elaboración de informes no financieros, con más del 90% de las empresas analizadas utilizando dicha herramienta.
- Más del 75% de las empresas estudiadas comentan en sus respectivos

informes algún tipo de servicio de empresas de auditoría u organismos independientes para verificar dichos informes.

- El análisis revela que la mayoría de compañías fallan a la hora de argumentar sobre qué están informando y por qué.
- Parecen identificarse algunos elementos significativos a nivel general: (a) creciente enfoque multistakeholder, (b) adopción de verificación no como opción sino como standard, (c) pasar de valorar inputs y outputs a valorar impactos y resultados, (d) la utilización de sistemas globales en lugar de diferentes por unidad o país, o (e) la obligatoriedad del reporting, entre otros.

V. Accountability en España en la actualidad

De acuerdo con el último informe que publicó el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa sobre la "Responsabilidad social corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35", en el 2004, 30 de las empresas del IBEX 35 publicaban memorias de sostenibilidad o informes de RSE, dato que supone un incremento con respecto al 2003. Más aún, el informe destaca que la tendencia no sólo se centra en el incremento en el número de empresas que publican informes, sino también en la mejora tanto en forma como en contenido de los informes mismos. No obstante, el estudio identifica aspectos específicos a tener en cuenta en el contexto español:

- Falta de integración de la información económica con la medioambiental y social.
- Poca información sobre impactos negativos, derechos humanos, derechos laborales, corrupción e impacto sobre comunidades locales.
- Hay una gran diferencia entre empresas en el IBEX35.
- Muy escasas evidencias sobre los sistemas de diálogo y participación con stakeholders.
- Desconexión entre compromisos adquiridos, procedimientos y resultados obtenidos.
- Escasa información sobre integración y transversalidad en la gestión de la RSE en áreas de actividad y funciones organizativas.
- Dificultades en la comparabilidad por falta de indicadores cuantitativos, y la falta de resultados e impactos.
- Tendencia a incrementar los procesos de verificación externa.
- Poca información sobre algunos aspectos de gobierno corporativo, como grado de cumplimiento legal, presencia de independientes en el consejo o remuneración de los consejeros.

VI. Recomendaciones

Los estudios independientes mencionados tanto a nivel internacional como a nivel estatal, no hacen mas que confirmar algunos de los aspectos que apuntábamos en el sentido de que el proceso de accountability va mucho más allá de la preparación de un informe, y que el desarrollo adecuado del proceso requiere un alto grado de transformación de las estrategias, políticas y prácticas de la empresa. Como hemos explicado a lo largo del documento, existen multitud de iniciativas que proponen herramientas detalladas, específicas y, en muchos casos, públicas que aportan propuestas para procesos de implantación de perspectivas de accountability. Por tanto, aquí no nos centraremos en proponer una herramienta más, sino en remarcar en un check list, algunos de los aspectos concretos que en nuestra opinión hace falta recordar en la implantación de procesos de accountability:

1. Modelo de RSE/ sostenibilidad

Objetivo: definir e implantar un modelo de RSE y posicionamiento en relación al desarrollo sostenible de la organización.

- Existe una visión clara de RSE y/o sostenibilidad.
- Existe una alineación/ integración de la visión de RSE y/o sostenibilidad con la visión de la empresa.
- Existe un desarrollo de la visión en un plan estratégico de RSE y/o sostenibilidad.
- Existe un mapa de stakeholders.
- Existe una integración de políticas y prácticas de acción social dentro del modelo de RSE/ sostenibilidad.
- Existe una valoración específica del gobierno corporativo dentro del ámbito de la RSE.

2. Medición

Objetivo: definir un plan de acción de políticas y prácticas para la gestión y control del desarrollo del modelo de RSE de la organización y su posicionamiento en relación al desarrollo sostenible.

- Existe un benchmark tanto de sector como de empresas innovadoras en este ámbito.
- Existe un diagnóstico de exigencias de los stakeholders.
- Existe un desarrollo del plan estratégico de RSE/ sostenibilidad en un plan de acción.
- Existen indicadores de medición de resultados tanto de outputs como de impactos de la implantación del plan de acción.

3. Comunicación

Objetivo: definir e implantar una estrategia de transparencia y comunicación creíble y acorde con el modelo de RSE y posicionamiento en relación al desarrollo sostenible.

- Existe un discurso coherente de RSE/ sostenibilidad entre los diversos documentos públicos de la empresa.
- Existe información pública sobre la visión, estrategia y plan de acción de la empresa en relación a la RSE/ sostenibilidad.
- Existe una continuidad y coherencia entre los informes de un año para otro.
- Existe una estrategia, explícita o implícita, de control y gestión de iniciativas y cuestionarios independientes de RSE/ sostenibilidad en la que la empresa participa.
- Existe un sistema de verificación de los informes.

Bibliografía y recursos:

- *Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) / Corporate Register (eds.): Toward Transparency: Progress on Global Sustainability Reporting 2004. London: ACCA, 2004*
- *CSR Europe (ed.): Communicating Corporate Social Responsibility, Brussels: CSR Europe 2001*
- *CSR Europe (ed.): Impacts of reporting, Brussels: CSR Europe 2002*
- *CSR Europe: www.csreurope.org*
- *Environics International (ed.): Corporate Social Responsibility Monitor 2003, Toronto: Environics International 2003*
- *ESADE: www.esade.edu*
- *European Commission (EC). 2001, Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas, http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm*
- *Forética: www.foretica.es*
- *Fundación Ecología y Desarrollo: www.ecodes.org*
- *Global Reporting Initiative (GRI): www.globalreporting.org*
- *Institute for Social and Ethical Accountability (ed.): AA1000 Assurance Standard, London: AccountAbilityn 2003*
- *International Organization for Standarization (ISO): www.iso.org/sr*
- *IPES: www.esade.edu/ipes*
- *KPMG International (ed.): KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2005, Amsterdam: KPMG Global Sustainability Services and University of Amsterdam Business School, 2005*
- *Observatorio de responsabilidad social corporativa: www.obrsc.org*
- *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) (2000), Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises, http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-93-nodirectorate-no-6-18925-28,00.html*

- *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) (2001), Corporate Social Responsibility, Partners for Progress*
- *Pleon Kohetes Klewes GmbH (2005): Accounting for Good: the global stakeholder report 2005, http://www.pleon.com/fileadmin/downloads/Pleon_GSR05_en.pdf*
- *Public Relations Society of America (PRSA) / Business for Social Responsibility (BSR) (eds.): CSR Disclosure Study, New York: PRSA, 2003*
- *Sustainability (2002), Virtual Sustainability: Using the Internet to implement the Tripple Bottom Line (2002), http://www.sustainability.com/publications/ online/_virtual-sustainability/default.asp*
- *Sustainability, Standard and Poor's, UNEP (eds.): Risk and Opportunity – best Practices in Non-financial Reporting (The Global Reporters 2004 Survey of Corporate Sustainability Reproting). London: Sustainability, 2004*
- *United Nations (2000), Global Compact, http://www.unglobalcompact.org*
- *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (1999), Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations, http://www.wbcsd.org/newscenter/media.htm#reports*
- *World Business Council for Sustainable Development (ed.): Sustainable Development Reporting – striking the balance, Genf: WBCSD 2002*
- *WBCSD (2000), Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense, http://www.wbcsd.org/newscenter/media.htm#reports*
- *WBCSD (2002), Corporate Social Responsibility, The WBCSD´s Journey, http://www.wbcsd.org/newscenter/media.htm#reports*
- *World Economic Forum (2002), Global Corporate Citizenship: The Leadership Challenge for CEOs and Boards, http://www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content/Global+Corporate+Citizenship+Initiative%5CCEO+Statement+on+Corporate+Citizenship*

Forética es una asociación sin ánimo de lucro cuya finalidad es fomentar la cultura de la gestión ética y socialmente responsable en las organizaciones, que cuenta con más de 90 empresas y 65 socios personales. Ha desarrollado, con la ayuda de más de 100 expertos, un código de conducta tipo y la Norma de Empresa SGE 21 como marco de actuación, que ha sido reconocida como un referente europeo.

Las empresas promotoras de Forética son: ADIF, Alares, AstraZeneca, Caja Navarra, Grupo Norte, Fundación SIS, Merck Sharpe & Dohme, Novartis, RENFE, Sanofi-Aventis y Unión Fenosa.

Forética



CUADERNOS FORÉTICA. Otros títulos publicados:

1 Responsabilidad Social de las Empresas: Fundamentos y enfoque de la gestión responsable
Dr. Pedro Francés Gómez

2 Gestión Integral de la RSE: El caso de Novartis en España
Joan Fontrodona Felip

3 Responsabilidad Social en las Empresas Familiares
Javier Quintana Navío

4 La integración de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de la empresa
Francisco Ogalla Segura

5 Inversión Socialmente Responsable: La gestión del riesgo y la calificación de criterios RSE
Tom Gosselin

Patrocinan :

Colaboran :

ISBN 84-611-1477-9

Forética