

EL INFORME SOCIAL: UNA HERRAMIENTA PARA DAR CUENTA DE LA RSE EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS



Maricel Arroyo Palacios

*Estudiante décimo semestre Contaduría Pública Universidad de Antioquia
Maricel8530@hotmail.com*

Deisy Alexandra Madrid Benjumea

*Estudiante décimo semestre Contaduría Pública Universidad de Antioquia
Deialexa06@hotmail.es*

Diana Carolina Zuluaga González

*Estudiante décimo semestre Contaduría Pública Universidad de Antioquia
Carolinaz_016@hotmail.com*

Hernán Carlos Bustamante García

*Asesor temático
bustamantehc@gmail.com*

**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
2012**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

PALABRAS CLAVES

INTRODUCCIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO PROBLEMÁTICO

2. REFERENTES GENERALES

2.1. REFERENTES CONCEPTUALES

2.1.1. Aproximación al concepto de RSE

2.1.2. Rendición de Cuentas de Prácticas Socialmente Deseables

2.1.3. Sistemas de gestión social

2.2. REFERENTES LEGALES

3. EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES DE ESTRUCTURAS PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE

3.1. DIFERENTES EXPERIENCIAS

3.2. ANÁLISIS DETALLADO

3.2.1. Balance Social ANDI y la OIT

3.2.2. Balance Social ETHOS

3.2.3. Guía GRI

3.3. ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS

4. EXPERIENCIAS DE ESTRUCTURAS PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE EN COLOMBIA

4.1. EXPUESTAS POR INSTITUTOS DEL PAÍS

4.2. PRÁCTICAS Y REVELACIÓN DE LA RSE EN COLOMBIA

4.2.1. Sector Salud

4.2.2. Sector Financiero

4.2.3. Sector Industrial

4.2.4. Sector Telecomunicaciones

4.2.5. Sector Comercial

4.2.6. Sector Público

4.2.7. Sector Servicios

5. APROXIMACIÓN A UNA SÍNTESIS: PROPUESTA DE ESTRUCTURA DE INFORME SOCIAL PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE EN COLOMBIA

5.1. GESTIÓN DE LA RSE

5.2. ESTRUCTURA DE INFORME SOCIAL

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN:

Se parte de una indagación y exploración de conceptos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) considerando sus definiciones, prácticas, enfoques, sistemas de gestión y normatividad. Se analiza luego la revelación de prácticas de RSE reconociendo la diversidad de experiencias institucionales de informe social, concluyendo en una matriz comparativa. Posteriormente, se brinda un panorama de las prácticas y la revelación de RSE en Colombia, para finalmente concluir en la estructura de informe social más apropiada para que las empresas colombianas den cuenta de su RSE.

PALABRAS CLAVES:

Grupos de interés, informe social, rendición de cuentas, responsabilidad social empresarial.

*"Sólo quienes sean capaces de encarnar la utopía
serán aptos para el combate decisivo, el de recuperar
cuanto de la humanidad hayamos perdido".*

Ernesto Sábato En: Antes del fin, 1999.

INTRODUCCIÓN

Los procesos económicos y en sí el mundo actual se desenvuelven en un entorno social cada vez más acelerado y accidentado, en el cual se evidencian presiones y exigencias que revolucionan y crean nuevas tendencias en el ámbito económico, social, político, cultural, ambiental y tecnológico. Las organizaciones en pro de estar a la vanguardia de los nuevos lineamientos que rigen los mercados, adoptan prácticas que contribuyan al crecimiento, a la sostenibilidad y abonen un futuro competitivo para la compañía.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas de los *stakeholders*. El mercado cada vez reclama y diferencia más a las compañías comprometidas con causas sociales, por tal razón, rendir cuentas se ha constituido en uno de los pilares fundamentales de la relación entre las organizaciones y sus grupos de interés, permitiéndoles obtener información sobre la gestión de sostenibilidad, lo cual se materializa en la construcción del informe social.

La Responsabilidad Social Empresarial actualmente no posee una definición general y aceptada en la cual se circunscriba, debido fundamentalmente a la diversidad de conceptos, apreciaciones y al aspecto de voluntariedad frente al tema. Algo similar sucede con las metodologías utilizadas para dar cuenta de la RSE, puesto que se evidencian a nivel global diversas estructuras, políticas y guías, emitidas por instituciones como Forética, GRI, ISO, ONU, ICONTEC, ANDI – OIT, entre otras, que sirven como herramienta en el desarrollo de estrategias en este ámbito. Esta multiplicidad de estructuras dificulta la elaboración de un informe social debido a que la empresa se ve enfrentada a investigar y elegir la estructura que más se acomode a sus prácticas sociales, presupuesto y gestión; incluso algunas organizaciones no logran identificarse con ninguna y terminan tomando aspectos de varias, trayendo como consecuencia la existencia de una gran diversidad de informes, lo cual entorpece la interpretación y comparabilidad de la información.

Lo anterior impulsó la iniciativa de realizar una investigación para proponer una síntesis de estructura de informe social, teniendo en cuenta las necesidades y particularidades del entorno colombiano. El itinerario metodológico establecido para el desarrollo de la investigación fue analizar el concepto de RSE, señalar los aspectos que incluye el informe social e identificar los más relevantes, evaluar las estructuras existentes, establecer diferencias y finalmente proponer una síntesis de estructura de informe social. Cabe mencionar que el tipo de investigación que se desarrolló fue de corte cualitativo–descriptivo, donde se utilizaron además referencias bibliográficas, se aplicaron instrumentos, se realizó una entrevista a expertos, se analizó la información, lo cual permitió la construcción del artículo y la memoria metodológica.

De acuerdo con las líneas de investigación y ejes problémicos planteados por el Departamento de Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia, la presente investigación se enmarca en el eje problemático *Desarrollo Contable*, puesto que trabaja necesidades socioeconómicas, como propuestas teóricas y todo aquello que propicie nuevos desarrollos académicos en el ámbito contable y su influencia social. Además la investigación se inscribe bajo la línea de *Nuevos desarrollos de la teoría contable*, puesto que con la investigación se pretende determinar una síntesis de estructura de informe social que presenten las empresas colombianas para dar cuenta de su responsabilidad social empresarial a los diferentes grupos de interés.

La estructuración del artículo está compuesta por cinco capítulos: en el primero se enmarca la *Descripción del Contexto Problemático*; el segundo incluye *Referentes Generales* donde se abordan

referentes conceptuales, legales y sistemas de gestión social; el tercero denominado *Experiencias Institucionales de Estructuras para la Revelación de Prácticas de RSE*, contiene el apartado de diferentes experiencias como Balance Social ANDI-OIT, Balance Social ETHOS y la Guía GRI presentando un análisis de cada una de ellas; por otro lado, en el cuarto se abordan *Experiencias de Estructuras para la Revelación de Prácticas de RSE en Colombia* haciendo un repaso de las metodologías expuestas en el país, las prácticas y revelaciones de la RSE en diversos sectores de la economía colombiana; por último, está el quinto capítulo *Aproximación a una Síntesis: Propuesta de Estructura de Informe Social para la Revelación de Prácticas de RSE en Colombia*, donde se establece la gestión de la RSE desde la óptica de la planeación, la gestión y la rendición de cuentas y se propone una síntesis de estructura de Informe Social propuesta para las empresas colombianas.

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO PROBLEMÁTICO

Actualmente el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado gran trascendencia dentro del entorno donde se desarrollan las organizaciones, debido a que el Estado no es el único responsable ni posee la capacidad de atender todos los problemas de la sociedad. La RSE busca un punto medio entre los intereses de la empresa y las expectativas que tienen los diferentes grupos de interés sobre ésta, por tal razón, las compañías saben que ser socialmente responsables les trae diversas ventajas tanto en el ámbito fiscal como en las relaciones comerciales, la imagen corporativa, la relación con los clientes, el compromiso de los empleados, la competitividad, lograr acceso a mercados de capital exigentes, la eficiencia, entre otras.

De este modo puede decirse que *“Las prácticas de RSE se han convertido en un elemento que condiciona la sostenibilidad de la organización, debido a las fuertes presiones que diversos agentes del entorno ejercen sobre la actuación empresarial, exigiendo de ella un compromiso más claro con la generación de bienestar y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población”* (Bustamante, comunicación personal, 19 de junio de 2012). Las organizaciones no están obligadas, es decir, no existe una norma que les exija presentar un informe que muestre el impacto generado en la sociedad, sin embargo, cada vez es más frecuente que los usuarios como la sociedad civil, los consumidores organizados, los pequeños accionistas, entre otros, exijan la adopción de prácticas de RSE, hecho que permite visualizar la necesidad de presentar información relacionada con los impactos –positivos y/o negativos- que se generan en el entorno natural y social.

La disciplina contable siempre se ha visto desde la perspectiva financiera, sin embargo, ésta brinda información útil en el ámbito económico, social, ambiental, político, entre otros. No ajenas a esta percepción, las empresas colombianas en su presentación de estados contables se centran primordialmente en obtener informes que muestran los resultados financieros de la compañía, principalmente en términos de rentabilidad económica, dejando de lado información que puede ser relevante para los usuarios, relacionada con los aspectos de RSE.

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

Dicha multiplicidad de estructuras dificulta la elaboración de un informe social debido a que la empresa se ve enfrentada a investigar y elegir la estructura que más se acomode a sus prácticas sociales, presupuesto y gestión, incluso algunas organizaciones no logran identificarse con ninguna estructura y terminan tomando aspectos de varias, trayendo como consecuencia diversidad de informes, lo cual entorpece la interpretación y comparabilidad de la información.

Por las razones expuestas anteriormente, se vela necesidad de pensar en una síntesis de estructura de informe social que permita a las empresas colombianas dar cuenta de su RSE, la guíe en este aspecto y le ayude a clarificar las dudas que tenga debido a la existencia de múltiples enfoques, para finalmente obtener reportes más completos y mejorar la gestión de sus prácticas. Este ejercicio de

síntesis informativa sobre prácticas de RSE en Colombia brinda la oportunidad de incursionar en nuevos mercados y de realizar alianzas de negocios que exijan como condición certificaciones y acreditaciones de calidad y sostenibilidad, además, facilita la interpretación y comparación sobre la gestión de la RSE y sus resultados.

Bajo este contexto es necesario dar respuesta a la siguiente formulación: ¿Cuál es la síntesis de estructuras de informe social que podrían utilizar las empresas colombianas para dar cuenta de su responsabilidad social empresarial?

2. REFERENTES GENERALES

2.1. REFERENTES CONCEPTUALES

2.1.1. Aproximación al concepto de RSE

En temas de responsabilidad social la mayor atención está centrada en el compromiso que tienen las empresas ante la sociedad donde se desarrollan -Responsabilidad Social Empresarial (RSE)-, prueba de esto es que, agentes como la sociedad civil, los consumidores organizados, los pequeños accionistas y demás grupos de interés, presionan para que las compañías lleven a cabo acciones socialmente deseables, incluso hay quienes relacionan la RSE con la competitividad, afirmando que las empresas que no involucran dentro de sus procesos dicha práctica, carecen de esta capacidad.

Uno de los elementos centrales para el análisis de la RSE, tiene que ver con el concepto de *stakeholder*, entendido de manera general como *“los grupos o partes interesadas que se relacionan de manera directa o indirecta con el actual empresarial, exponiendo una serie de expectativas sobre cuestiones sociales, económicas o ambientales y que buscan su materialización”* (Bustamante, comunicación personal, 16 de junio de 2012). Es por ello que actualmente se busca que las empresas incorporen la RSE en su estrategia organizacional, lo que implica entonces a su vez hacer un reconocimiento de los diferentes grupos de interés y la manera como se gestionan las relaciones con los mismos a partir de escenarios de concertación y planificación.

Es importante resaltar la naturaleza de la organización en el contexto de la RSE, al considerar que éstas emergen en una sociedad y se desarrollan en ella, utilizando y beneficiándose de los recursos tomados como *“máximo común divisor de los bienestar”* (Castel, 1995 citado en Schvarstein, 2003, p. 55); para ello es trascendental analizar el tipo de organización, si es de carácter pública o privada, o por el contrario si su objeto social es con o sin fines de lucro, es allí donde radica la esencia de la RSE. Como lo plantea Schvarstein (2003), el fin de las empresas estatales se fundamenta en *“la satisfacción del bien común”* (p. 56), donde los recursos son de la comunidad y se gestionan para la comunidad; por su parte, las compañías de carácter privado financiadas con los recursos de los propietarios, se orientan a la gestión de los recursos de forma tal que se maximice el beneficio y mejore la rentabilidad. Hoy en día muchas de las empresas independientemente del sector, desarrollan prácticas sostenibles, ya sea por principios y valores organizacionales o por beneficios que se desprenden de la gestión social.

A pesar de que la RSE es un tema trascendente en el contexto actual, hasta ahora no existe un estándar sobre ésta, presentándose en cambio múltiples enfoques, definiciones, prácticas y esquemas de medición.

En lo relacionado con la definición de la RSE, para el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) “es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.” (WBCSD, 1999 citado en ICONTEC, 2008, p. 3).

De acuerdo con la definición del Libro Verde, la RSE se entiende como:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con el entorno. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (Libro Verde, 2011)

La definición aprobada en la Guía Técnica Colombiana 180 de Responsabilidad Social expresa que:

La responsabilidad social empresarial es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se genera con las partes interesadas, y que partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico (ICONTEC, 2008, p. 8).

De acuerdo con el recorrido anteriormente realizado, la RSE es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas de los *stakeholders* o grupos de interés, por encima del cumplimiento meramente legal y se refleja en las acciones y políticas de las empresas, es decir, la RSE busca un punto medio entre los intereses de la empresa y las expectativas que tienen los *stakeholders* sobre ésta.

Haciendo referencia a los enfoques relacionados con la RSE, se pueden encontrar dos puntos de vista contrarios. Por un lado el de Bernardo Kliksberg, dentro del marco del *Foro de Periodismo Argentino* (FOPEA, 2009), quien plantea cinco puntos básicos del paradigma de la RSE. Para introducir el tema habla de las siguientes tres etapas:

Etapas marxista, rendición de cuentas a los dueños de la empresa.

Etapas de la filantropía empresarial, las compañías hacen aportes a instituciones.

Etapas de la RSE, en esta etapa plantea cinco puntos básicos:

1. Políticas de tratamiento adecuado del personal.
2. Juego limpio con el consumidor.
3. Empresa amigable medio ambientalmente.
4. Compromisos con las grandes causas de interés público.
5. Coherencia ética.

Además Kliksberg (2009) plantea que en América Latina la RSE está en una etapa muy delicada, debido a que, muchas empresas están en la etapa marxista, otras en la filantrópica y pocas empresas han pasado a ser socialmente responsables, siendo ésta una de las regiones con más necesidades sociales.

Por otro lado, Fritz Thomas, afirma que:

Un empresario exitoso es una persona que es capaz de tomar recursos de la sociedad y hacer una combinación particular de organizar recursos, personas y tiempo y entender e interpretar qué es lo que quieren las personas, qué es lo que no hay y podrían querer las personas, esa es su responsabilidad social, crear riqueza nueva, empleos y fuentes de más riqueza. Sólo con tomar recursos de la sociedad y devolverlos con más valor cumple la responsabilidad social empresarial (2006).

La RSE debe ir más allá del cumplimiento legal y las empresas dentro de su desarrollo deben involucrar acciones que contribuyan al beneficio de sus *stakeholders*. Por lo anterior y teniendo en cuenta el concepto de RSE, se considera que el enfoque más coherente es el de Kliksberg.

Dentro de los enfoques es importante resaltar las críticas que hace Correa de la RSE, quien plantea que: *“La mayoría de las iniciativas en RSE apuntan a los problemas de reputación de las grandes empresas. La integración de la RSE con la estrategia corporativa es dejada de lado”* (2007, p. 96) Si bien, se debe reconocer que ser socialmente responsables trae beneficios para las organizaciones, también hay que tener en cuenta que las acciones de RSE las llevan a cabo las empresas voluntariamente, por lo tanto, se considera que dichas prácticas son de doble beneficio, pues a la vez que la RSE favorece a los diferentes *stakeholders* beneficia a la organización.

En cuanto a las prácticas de RSE, se visualiza una tendencia preocupada de las empresas por tres temas fundamentales para mejorar su competitividad: la productividad de los trabajadores, el manejo ambiental y el desarrollo de la comunidad, además, se observa que las prácticas de RSE varían de acuerdo con el país o región donde se lleven a cabo, puesto que las compañías buscan contribuir a causas que afectan a la comunidad donde se desarrolla la organización, por esta razón, existe una gran diferencia entre las acciones de RSE de América Latina y Europa, pues las necesidades de éstas regiones son diferentes: en la primera, la preocupación va más enfocada al desarrollo de las comunidades, ayudando en temas como educación, salud y protección a la población menos favorecida; mientras que en la segunda las acciones van dirigidas a la protección y preservación del medio ambiente (Hernández y White, 2004).

2.1.2. Rendición de cuentas de prácticas socialmente deseables

Rendir cuentas se ha constituido en uno de los pilares fundamentales de la relación entre las organizaciones y sus grupos de interés. Los mecanismos utilizados para esto, son un canal de comunicación cotidiano, permanente y de fácil acceso, permitiéndoles a los *stakeholder* obtener mayor facilidad en la información sobre la gestión de la sostenibilidad de las empresas y sus resultados, contribuyendo a una mejor toma de decisiones por parte de los administradores, sirviendo como instrumento para ajustar planes de acción de manera que éstos respondan a las expectativas de sus grupos de interés y generando transparencia y competitividad, en conclusión, *revelar prácticas de RSE está ligado a la estrategia de la organización y se ve reflejado en mayor volumen de ventas, ingresos, clientes, mercados, etcétera* (Araujo, 2012)

Las partes interesadas tienen derecho a disponer de información confiable acerca de la operación de la empresa en el ámbito financiero, operativo, administrativo y social, para efectos de este último, el deber de comunicar se ve limitado por la ausencia de un estándar global que permita guiar de manera uniforme la medición, divulgación y comparación de comportamientos éticos y de responsabilidad social.

Para motivar la presentación de este tipo de información, algunas organizaciones han desarrollado esfuerzos por estandarizar los informes sociales. A continuación se realizará una aproximación a las dos metodologías con mayor grado de difusión en materia de revelación de información de base social y diferenciación de dos metodologías (balance social e informe social) empleadas por las compañías, para dar cuenta de su RSE.

El balance social se entiende como un instrumento que permite evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la gestión social y reflejar si la organización cumplió con los objetivos y metas establecidas en lo referente a este ámbito. Adicional a lo anterior, el balance social permite planear y ejecutar programas de sostenibilidad, como también retroalimentar el proceso, con el objetivo de obtener los resultados esperados y propuestos en la misión, políticas y filosofía de la empresa. Por su parte, el informe social es una herramienta de la responsabilidad social, a través de la cual se pone de manifiesto la gestión social, ambiental y económica que ha desarrollado la organización en un periodo determinado, además, permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por ésta.

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

Para efectos de la presente investigación, y en busca de lograr el objetivo del proyecto de determinar una síntesis de estructura de informe social que presenten las empresas colombianas para dar cuenta de su RSE, se considerarán los elementos del informe social, puesto que este tiene un contenido más amplio, ya que permite reflejar en términos cualitativos y cuantitativos los resultados obtenidos a nivel económico, social y ambiental.

2.1.3. Sistema de gestión social

Partiendo de la relación existente entre las organizaciones, el medio ambiente, la sociedad y los mercados económicos, se percibe la preocupación por parte de las empresas en lograr un desarrollo sostenible, que involucre la integración de la estrategia empresarial con los compromisos adquiridos en aras de satisfacer necesidades de los diferentes grupos de interés. Lo anterior se puede obtener implementando dentro de los sistemas de gestión de la compañía uno que se oriente a la función social, integrando políticas, estrategias y procesos de la empresa con prácticas de desarrollo sostenible en aras de establecer un lenguaje común direccionado a la responsabilidad social empresarial.

Actualmente se pueden evidenciar diferentes metodologías, enfoques, normas y guías que orientan a las compañías de manera voluntaria, para integrar dentro de sus procesos sistemas de gestión para la responsabilidad social empresarial.

Dentro de los modelos de gestión existentes, se vislumbra la iniciativa propuesta en Colombia denominada *Guía Técnica Colombiana 180 de Responsabilidad Social* que tiene como finalidad establecer directrices que deben determinar, implementar, mantener y mejorar en forma continua las empresas para ser socialmente responsables en sus procesos; que además sugiere que la compañía trabaje bajo el Modelo Gerencial PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), porque de esta forma se podrá integrar el enfoque de responsabilidad social a todos los sistemas de gestión.

Otra iniciativa es la presentada por la Norma SA 8000, la cual se fundamenta en mejorar las condiciones de trabajo y sirve como punto de referencia para las empresas que buscan medir su desempeño, para lo cual deben adoptar políticas y procedimientos que protejan los derechos de los trabajadores, principios éticos y sociales a lo largo de toda la cadena de valor.

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21 de Forética, establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de la gestión de la Responsabilidad Social en la estrategia de las empresas. La SGE 21 es una “iniciativa que define criterios acerca del establecimiento, implementación y evaluación de los sistemas de gestión en ética y responsabilidad social” (SGE 21, 2008).

La finalidad de las iniciativas de gestión mencionadas anteriormente permite integrar, establecer y sistematizar las prácticas de responsabilidad social para que converja con los objetivos establecidos por la compañía y permita monitorear su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora que puedan ser percibidas, analizadas y evaluadas por los diferentes grupos de interés a través de informes sociales o balances sociales del desempeño de su gestión social.

2.2. REFERENTES LEGALES

En lo concerniente al tema de responsabilidad social empresarial, existen referentes normativos que enuncian aspectos relacionados con ser socialmente responsables. En primera instancia es importante mencionar la Constitución Política de Colombia, la cual expresa en su artículo 15 la función social de la contabilidad al enunciar que para “efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”. Lo establecido en el artículo anterior es resaltado en la sentencia 062 de 2008 por la Corte Constitucional al mencionar que “las autoridades pueden acceder a dicha información para garantizar la cumplida ejecución de las obligaciones públicas, lo que no hace más que reforzar la idea de que los comerciantes deben cumplir con el deber de llevar los libros de contabilidad en aras del beneficio general”.

Por otro lado el artículo 58 de la Carta Política establece que “La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica”, además en su artículo 333, establece que las empresas en el desarrollo de su actividad económica son libres de construir sus competencias, siempre y cuando éstas no infrinjan los límites de la ley, ni eviten que las compañías realicen su función social generando bien común. Con base en las normas anteriormente mencionadas, se puede concluir que las organizaciones al desarrollar su actividad deben siempre estar enmarcadas al bienestar de la comunidad teniendo en cuenta el impacto generado en la sociedad y en el ambiente.

El artículo 35 de la Ley 43 de 1990, manifiesta que la contaduría pública se encuentra al servicio de los diferentes grupos de interés, puesto que satisface las necesidades de la sociedad al proporcionar información útil, comprensible y comparable para tomar decisiones, ya sea de orden económico, social o ambiental; esta información se obtiene a través del ciclo contable, el cual es el proceso que

debe seguirse para garantizar que todos los hechos o transacciones son recolectados, registrados, clasificados y resumidos en los diferentes informes contables, entre ellos, el informe social.

Por su parte, el Decreto 2649 de 1993 establece que uno de los objetivos básicos de la información contable es “contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente represente para la comunidad”, es decir, las organizaciones deben valorar las diferentes acciones emprendidas, estableciendo el impacto que su actividad genera en la comunidad e informar a los diferentes grupos de interés sobre el proceder o comportamiento de la organización.

Es importante mencionar lo establecido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) en su documento 3439 de 2006 donde describe la RSE por impactos en la comunidad, definiendo en uno de sus principios que la promoción de ésta comprende “iniciativas que benefician a los grupos de interés de las empresas (proveedores, trabajadores y clientes) o a la sociedad en general. Estas iniciativas son realizadas por empresas que guiadas por la rentabilidad de sus negocios se responsabilizan por el impacto que tienen en las sociedades en las que operan (esto incluye efectos ambientales, sociales y económicos). La política pública promoverá el desarrollo de estrategias de RSE”.

Por su parte el documento CONPES 2834 de 1996 denominado “Política de Bosques” brinda información efectiva e integral para contribuir a la protección y preservación de los bosques; a detener y revertir sus procesos de deterioro; a prevenir los impactos negativos generados por las políticas públicas de otros sectores y asegurar el compromiso de la sociedad civil y del sector privado en la conservación, utilización y aprovechamiento sostenible de los bosques. Así mismo, el documento CONPES 2750 de 1994 sobre Política Ambiental señala líneas generales que deben orientar la acción del gobierno nacional en materia forestal. También el documento CONPES 3343 de 2005 proporciona lineamientos y estrategias de desarrollo sostenible para los sectores de Agua, Ambiente y Desarrollo Territorial.

3. EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES DE ESTRUCTURAS PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE

La memoria de sostenibilidad o informe social es un reporte que da cuenta de la RSE de una organización; en tanto que, las empresas ya no sólo centran sus esfuerzos en desarrollar prácticas socialmente deseables, sino también en “documentarlas, evaluarlas y reportar de manera estandarizada y sostenible en el tiempo sus resultados” (Página Web ColombiaIncluyente).

La elaboración de una memoria de sostenibilidad hace parte de un proceso que comprende medición, divulgación, y rendición de cuentas a los grupos de interés, describiendo información relativa al impacto económico, ambiental y social. Este informe puede ser utilizado para realizar estudios comparativos y valoraciones sobre el desempeño de la organización con respecto a directrices, códigos, pautas e iniciativas voluntarias, respondiendo de esta forma al compromiso que adquiere la empresa frente a expectativas sustentables.

3.1. DIFERENTES EXPERIENCIAS

En la actualidad existen diversas estructuras de balance social e informes sociales como: el Modelo de Desarrollo de Responsabilidad Social (DERES) de Uruguay, la Guía de Elaboración del Balance Social del Instituto ETHOS de Brasil, el Manual de Balance Social de la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) y la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI), la Guía de la *International Organization For Standardization*(ISO) 26000, el Pacto Global, el Libro Verde, entre otras.

DERES, para la preparación e implementación del Balance Social plantea cinco áreas, las cuales son definidas como indicadores que evalúan el grado de desarrollo de la RSE de una empresa, estas son: Valores y Principios Éticos, Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo, Apoyo a la Comunidad, Protección del Medio Ambiente, Marketing Responsable, acompañado de una orientación básica sobre la importancia y elaboración de un balance social. (DERES,2011)

La Guía ETHOS, plantea que la elaboración del informe social se inicia con un diagnóstico de la gestión de la empresa, pasa por la planificación, implementación y evaluación de sus acciones y resulta en un documento que revela al público los resultados que la empresa logró y las metas que se propone para el ciclo siguiente. (Instituto ETHOS, 2003)

La ANDI y la OIT proponen el balance social como una manera de evaluar la inversión social de las organizaciones y los frutos dados, además, estimula a algunas grandes compañías a presentarlo junto con el balance financiero al final de cada ejercicio (Correa, 2007).

La Guía GRI busca crear un marco común para que las organizaciones elaboren informes voluntariamente sobre sus prácticas de RSE, apunta a las tres dimensiones de la responsabilidad social (económica, ambiental y social), y utiliza indicadores para mostrar la información. (GRI, 2006)

La ISO, propone que los esfuerzos de la organización han de centrarse en temáticas como gobierno corporativo, empleo, prácticas de comercio, relaciones industriales, calidad, salud, seguridad, medio ambiente y sostenibilidad. Hace una propuesta de informe social para plasmar, evaluar y controlar la redistribución de los recursos y el establecimiento de políticas basadas en la información. (ISO, 2006)

El Pacto Global, utiliza diez principios enfocados hacia el respeto de los derechos humanos, derechos de los trabajadores, respeto por la conservación del medio ambiente y la lucha para erradicar la corrupción. (Pacto Global, 2004)

El Libro Verde, manifiesta que la RSE presenta dos dimensiones, una interna y otra externa. La interna son acciones que afectan a los trabajadores y al medio ambiente; y la externa se extiende hasta las comunidades locales e incluye a los trabajadores, accionistas, otros interlocutores como socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas, etc. (Comisión Europea, 2011)

3.2. ANÁLISIS DETALLADO DE TRES EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES DE INFORME SOCIAL

Con el fin de verificar las estructuras de informe social que cumplan con lo que anteriormente se definió como RSE, a continuación se establecerán diferencias y similitudes entre los modelos propuestos por la ANDI y la OIT, el instituto ETHOS de Brasil y la GRI. La elección del primero obedece a que fue desarrollado y propuesto por organizaciones colombianas, el segundo se eligió debido a que busca integrar lo propuesto por otras instituciones en materia de informes de

sostenibilidad y la GRI debido a que es la más aceptada y utilizada a nivel mundial, no obstante las falencias que se describen en un análisis posterior.

3.2.1. Balance Social ANDI y la OIT

El Manual se encuentra dividido en dos áreas, la primera es el área interna, que se refiere a las prácticas desarrolladas por las compañías en pro de los trabajadores, a nivel social-laboral, servicios sociales e integración y desarrollo. La segunda, es el área externa y considera la relación de la organización con los grupos primarios, comunidad e instituciones involucradas en las acciones sustentables. Para cada una de estas áreas, se deben definir variables e indicadores, que permitan establecer un control, evaluar la gestión, determinar actividades a mejorar y correctivos a implementar (ANDI-OIT, 2001).

El manual del balance social de la ANDI y la OIT, propone unas variables; sin embargo, cada organización las adapta de acuerdo con sus necesidades, y en pro del cumplimiento de los objetivos y políticas definidas en materia de RSE, buscando con ello controlar y evaluar la gestión en términos de eficiencia (cómo se están aprovechando los recursos), eficacia (satisfacción de los grupos de interés), efectividad e impacto (relación costo-beneficio).

El Manual de Balance Social propone una estructura para presentar la información relacionada con la RSE (ANDI-OIT, 2001).

1. Introducción y presentación: cómo concibe la organización la RSE, políticas de la organización a nivel de RSE y objetivos y metas sociales.
2. Informe social: analizar tanto los resultados en forma comparativa con periodos anteriores, como el comportamiento de las variables e indicadores del periodo.
3. Balance social

Actividad	Factor de ponderación	Meta	Valor obtenido	Diferencia	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final	Superávit o Déficit
Son cuantificados. Incluye las variables e indicadores.	Se establece de 1 a 5, de acuerdo con el grado de importancia.	Resultado a lograr	Resultado alcanzado	Si la meta se alcanzó es positivo, si no se alcanzó es negativo.	Diferencia porcentual por factor ponderado	Factor ponderado por cien	Resultado obtenido menos resultado posible.	-R final > posible = Superávit - R final < posible = Déficit.

Tomado del Modelo de Balance Social (2001)

4. Conclusiones y recomendaciones.

3.2.2. Balance Social ETHOS

El instituto Ethos anualmente publica un manual denominado indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, el cual está estructurado en forma de cuestionario organizado en siete temas:

- Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

- Público Interno
- Medio Ambiente
- Proveedores
- Consumidores y Clientes
- Comunidad
- Gobierno y Sociedad

Cada tema se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear cómo puede la compañía mejorar su desempeño en aquel aspecto. (Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2011; p. 8)

La evaluación de la estructura establecida por el instituto ETHOS de responsabilidad social empresarial está compuesta por tres cuestiones: de profundidad, binarias y cuantitativas. La primera, permite evaluar en qué fase se encuentra la gestión de la compañía respecto a determinadas acciones, lo cual es establecido por medio de cuatro etapas, donde se evalúa el nivel de desempeño que más se acerca a la realidad de la empresa; si se da el caso de que la situación de la entidad no se circunscribe a ninguna de las etapas planteadas en los cuadros de profundidad, se tiene la posibilidad de señalar los siguientes motivos: nunca hemos tratado este asunto antes o no consideramos su aplicación en nuestra compañía, para esta última se debe adjuntar una justificación en el espacio reservado para comentarios. La segunda cualifica la respuesta elegida en el Indicador de Profundidad y contribuye a la comprensión de las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios. La tercera, muestra la información en forma cuantitativa, comparativa y adicióna datos.

El Instituto Ethos con el fin de realizar una labor de manera integral y proveer a las compañías de criterios y herramientas para la aplicación de los indicadores Ethos de RSE, recomienda en primera instancia la participación de profesionales de la organización en el proceso, con el propósito de hacer un auto diagnóstico, identificar aspectos de la gestión, tomar medidas pertinentes según el caso y definir metas.

Cabe resaltar que con los datos obtenidos en la encuesta, el Instituto Ethos otorga una calificación o puntaje, el cual es publicado en el informe de diagnóstico y podrá ser comparado por medio de tablas y gráficas, con el grupo de benchmarking (las diez compañías con las mejores notas) y con el promedio del grupo de empresas que respondieron al cuestionario en el mismo periodo.

3.2.3. Guía GRI

Esta Guía ha sido diseñada para ser utilizada por las organizaciones independientemente de su tamaño, sector y localización, su presentación se puede realizar ya sea en formato web o impreso y como informe separado o dentro de los financieros. El primer paso para la elaboración de la Guía es determinar el contenido del informe de acuerdo con las orientaciones incluidas, con el fin de que los usuarios de la información tengan una visión clara sobre la medida de aplicación y los planes de ampliación en las memorias siguientes (GRI, 2006).

La GRI está compuesta en primera instancia de un conjunto de principios que definen el contenido de la memoria y garantizan la calidad de la información divulgada; una segunda parte los contenidos básicos que deben incluirse en la memoria, dentro de la cual, se encuentran los indicadores de desempeño y otros apartados y pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de la memoria; y finalmente están los protocolos de indicadores que

brindan asesoramiento en la recopilación de información y sugerencias con respecto a la redacción de las memorias y la consistencia de la interpretación de los indicadores. A continuación se describirá más detalladamente el contenido de la memoria.

Parte 1: Definición del contenido de la memoria, cobertura y calidad

En ésta, se brindan orientaciones a las compañías sobre aspectos a tener en cuenta a la hora de definir el contenido de la memoria y establecer su cobertura.

Parte 2: Contenidos Básicos

En los contenidos básicos existen tres tipos de información: la primera tiene que ver con la *estrategia y el perfil*, da una visión general del desempeño de la organización a través de su estrategia, perfil y gobierno corporativo; la segunda, *enfoque de la dirección*, muestra el estilo de gestión con el que la empresa aborda aspectos específicos y describe el contexto; la tercera, *indicadores de desempeño*, incluye indicadores de desempeño económico ambiental y social, facilitando la comparabilidad de la información. Está compuesta por: estrategia y perfil, perfil de la organización, parámetros de la memoria, gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés e indicadores de desempeño (económica, social y ambiental).

3.2. ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS

Con el objetivo de verificar las estructuras de informe social que cumplan con lo que es la responsabilidad social empresarial, se establecerán diferencias y similitudes entre las estructuras de informe social anteriormente mencionadas, teniendo en cuenta:

- Dimensión de la estructura: enfoque hacia el cual apunta la estructura de informe social analizada.
- Participación de los grupos de interés: mecanismos que tiene la empresa para identificar las expectativas de los grupos de interés.
- Evaluación de indicadores: instrucciones de cómo se evalúan los indicadores incluidos en la guía.
- Diferenciación de indicadores: diferencia indicadores por tipo de empresa considerando aspectos como tamaño, sector, localización.
- Información comparativa: presenta información de más de un periodo.
- Pronunciamento de la administración: declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre asuntos claves de la sostenibilidad en la organización.
- Políticas de RSE: pautas con las cuales la organización se guía a la hora de tomar decisiones en materia de sostenibilidad.
- Normograma: requiere información acerca de las obligaciones legales que debe cumplir la organización.

ASPECTOS	ANDI – OIT	ETHOS	GRI
Dimensión de las estructuras	Social	Social y Ambiental	Social, económico y ambiental
Participación de los grupos de interés	No se informa	Se informa	Se informa

Evaluación de Indicadores	Brinda instrucciones	Brinda instrucciones	No brinda instrucciones
Diferenciación de indicadores	No hace diferenciación	Hace diferenciación por tamaño y sector	Hace diferenciación por tamaño
Información comparativa	La información se presenta de modo que permita analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.	La información se presenta de modo que permita analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.	La información se presenta de modo que permita analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.
Pronunciamento de la administración	Se incluye	Se incluye	Se incluye
Políticas de RSE	No se informa	No se informa	Se informa
Normograma	No se informa	No se informa	No se informa

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la anterior matriz comparativa y análisis de las estructuras seleccionadas, se considera que la experiencia de informe social que más se acomoda a lo que es RSE es el reporte propuesto por el GRI, debido a que se centra en lo que se ha denominado el triple resultado (económico, ambiental y social); es una de las más completas y que más se acomoda a los diferentes modelos de empresas existentes en el mundo, incluye información acerca de las expectativas de los *stakeholders* y el compromiso de la administración para responder a las mismas, además, es aceptada y tiene un alto grado de confiabilidad a nivel global.

Es importante resaltar, que aunque es el modelo más completo frente al propuesto por la ANDI-OIT y el Instituto ETHOS, deja de lado aspectos que son relevantes al momento de informar las prácticas sociales, como presentar indicadores estándar e informar acerca de las normas que debe cumplir la organización, además, la GRI tiene algunos aspectos que pueden mejorarse, tales como, la poco rigurosa debido a que los lineamientos son voluntarios y no es necesario que se presenten todos, sus indicadores están sujetos a continuo desarrollo y experimentación, algunas veces utiliza información subjetiva, no explica cómo recoger la información ni da un sistema gerencial que ayude en el seguimiento del desempeño, es difícil de aplicar incluso para las grandes organizaciones, entre otras, (Álvarez, 2011).

4. EXPERIENCIAS DE ESTRUCTURAS PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE EN COLOMBIA

4.1. EXPUESTAS POR INSTITUCIONES COLOMBIANAS

No ajenas a la problemática anteriormente mencionada y en busca de un esquema de medición que permita a las empresas reflejar la RSE, dos instituciones colombianas han realizado esquemas de informe social. Una de las propuestas corresponde a la ANDI - OIT y se analizó en el capítulo anterior; y la segunda por el Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE).

El CCRE es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, dedicada a la investigación y asesoría en materia de Responsabilidad Social y ética organizacional; elaboró el modelo Índice Colombiano de Responsabilidad Social (CRE), el cual permite evaluar las prácticas sociales, por medio de indicadores y metodologías, contemplando tres aspectos:

1. Evaluar el desempeño de la RS de las organizaciones
2. Formular estrategias de RSE
3. Mejorar la competitividad

El CCRE integra la Red Fórum Empresa y la Red Interamericana de RSE, organizaciones de alta calidad en América, por esto y por la amplia asesoría que brinda a las organizaciones en gestión social responsable y ética organizacional, se ha convertido en un referente frente la sociedad, el Estado y las organizaciones, sin embargo, su propuesta CRE no ha tenido tanto reconocimiento, difusión, ni alcance, razón por la cual no se profundizará en el análisis de dicha estructura.

4.2. PRÁCTICAS Y REVELACIÓN DE LA RSE EN COLOMBIA

En Colombia el tema de RSE ha sido poco explorado o resulta ser un fenómeno nuevo para muchas organizaciones y es reducido el número de empresas que llevan a cabo prácticas socialmente responsables e informan al respecto. Medina y Álvarez (2009), concluyen que en Colombia, únicamente las grandes empresas presentan informes de sostenibilidad dándole gran importancia a las acciones filantrópicas, además, algunas empresas colombianas presentan sus obligaciones legales como si fueran acciones de RSE.

En este apartado se relacionan algunas experiencias de revelación de Información de base social y/o ambiental. Para ello se hace un reconocimiento de las prácticas, estructuras, contenidos básicos y aspectos relevantes de los informes sociales de diez empresas colombianas pertenecientes a diferentes sectores de la economía nacional¹ que revelen información de la RSE, de tal manera que se puede tener un panorama general del estado actual de las prácticas de RSE en Colombia y su revelación.

4.2.1. Sector Salud

Las acciones de RSE de este sector hacen énfasis principalmente en patrocinar actividades deportivas, culturales y educativas, realizar campañas de promoción y prevención en salud, además, consideran a los empleados dándoles oportunidades para especializaciones; en cuanto al medio ambiente, llevan a cabo acciones como tratamiento de aguas residuales, recolección especializada de residuos sólidos y utilización de energía solar.

No ajeno a la generalidad del país, en este sector sólo las grandes compañías llevan a cabo acciones de RSE e informan al respecto. De las que presentan informe de sostenibilidad se puede concluir que, por lo general el informe hace parte del juego completo de Estados Financieros y se centran solamente en informar la función social realizada por la organización, es presentado con una periodicidad anual y bajo metodología GRI, incluyen el pronunciamiento de la alta gerencia y las proyecciones encaminadas a nuevos proyectos de responsabilidad social, reflejan aspectos positivos de su accionar sostenible, muestran el impacto generado en sus diferentes grupos de interés y las

¹Para la selección de las empresas se utilizó la modalidad de la muestra intencional y dirigida. De este modo, por cada sector se eligieron diez empresas con base en los siguientes criterios: a) Que revelara información de base social o ambiental; b) que la información estuviera disponible para el público; c) que se concretara, para el equipo de investigación, el acceso a la información de este tipo, estableciendo contacto directo con la entidad (en el caso de las entrevistas realizadas) o a través de la información disponible en portales web para los demás casos revisados.

certificaciones importantes que les da mayor reconocimiento y prestigio, sin embargo, no se vislumbra de forma concreta la estructura del gobierno corporativo.

4.2.2. Sector Financiero

La mayoría de las entidades financieras que operan en Colombia, consideran dentro de sus políticas, acciones socialmente responsables y buscan generar un ambiente propicio para la inclusión financiera de personas de bajos ingresos o en situaciones vulnerables, para que puedan acceder y tener beneficio especial referente a créditos. También, se ha visto una creciente preocupación por temas de educación, capacitaciones en el manejo de las finanzas y mejoramiento de la infraestructura de algunas instituciones educativas públicas del país, incentivando tanto a niños como a jóvenes para que accedan a la educación básica. Otro tema que no se ha dejado de lado en la RSE de este sector, es el apoyo a programas que promueven las manifestaciones culturales de la sociedad colombiana, además, de la intervención de instituciones creadas por las entidades financieras a iniciativas de tipo social, como donaciones a hospitales, instituciones educativas, fundaciones, organizaciones culturales, eventos deportivos y programas del gobierno.

En lo referente a revelación de prácticas de RSE, se puede concluir que la mayoría de empresas de este sector presentan informe social. Independientemente del medio en el que es presentado y si hace parte o no de los estados financieros, brindan un perfil claro de la compañía, su direccionamiento estratégico, su gobierno corporativo e informa acerca de las certificaciones y calificaciones que posee; además, informan las políticas y principios de RSE en la entidad, dan una visión clara de lo que significa para la empresa la RSE e incluyen el pronunciamiento de la alta gerencia sobre el estilo de la RSE, muestran el impacto que tienen las acciones de sostenibilidad sobre los diferentes grupos de interés, los cuales, apuntan al triple resultado, presentan información clara, comprensible y comparativa.

Se identifica la posibilidad de mejora en aspectos como: informar acerca de impactos positivos y negativos debido a que la información se ve parcializada sólo a aspectos positivos; realizar proyecciones con respecto a proyectos que incluyan RSE; identificar e informar las barreras, desafíos, logros y oportunidades que se tienen al ser socialmente responsables. En cuanto a la estructura de informe social la mayoría de organizaciones sigue la memoria de sostenibilidad propuesta por el GRI, presentando el informe oportunamente con una periodicidad anual.

4.2.3. Sector Industrial

Este importante sector de la economía colombiana, también ha demostrado un interés por llevar a cabo acciones de RSE, capacitando a sus empleados, otorgando auxilios educativos tanto a trabajadores como a sus familiares, efectuando donaciones a instituciones sin ánimo de lucro, apoyando diversos programas relativos al deporte, la cultura, la educación, la investigación, entre otras. De igual forma al impactar tanto este sector al medio ambiente con emisión de gases (efecto invernadero), vertimiento de residuos hacia afluentes de agua, manipulación de gases químicos, sustracción de recursos naturales, entre otras actividades que afectan el entorno natural, las compañías buscan aminorar esta situación efectuando tratamientos especiales en su producción, el manejo de residuos sólidos, disminución en impresiones y gastos de papel, un menor consumo de energía eléctrica, etc.

Sólo los grandes industriales publican informes de sostenibilidad. Independientemente de si el informe hace parte o no de un juego completo de estados financieros sí deja claro el concepto de

RSE para la organización, describe las prácticas sostenibles desarrolladas, muestra el impacto de sus actividades y las acciones que se llevaron a cabo para contrarrestar los impactos negativos y potencializar los positivos e informan las políticas y principios de RSE en la compañía. Dentro de los aspectos a mejorar se encuentra que no presentan los resultados de forma comparativa ni información del direccionamiento estratégico de la organización, la estructura de gobierno corporativo y las certificaciones que le han sido otorgadas.

4.2.4. Sector Telecomunicaciones

Entre las acciones de RSE de este sector se resaltan, la gestión de recursos sólidos, el ahorro energético, pedagogía en telecomunicaciones, la inclusión de regiones y el acceso de tecnología a personas discapacitadas. Se puede visualizar que algunas organizaciones que conforman este sector manifiestan por medio de sus páginas web lo que conciben por RSE y los principios y dimensión a la que apunta; sin embargo, estos conceptos no se revelan en los informes de sostenibilidad, la información de prácticas socialmente responsables es limitada y no se puede establecer cuál de las experiencias de informe social existentes se ajusta a las empresas de este sector.

4.2.5. Sector Público

Al estar adheridas las entidades de este sector a la función social y al rol inherente del Estado de velar por el bienestar de la comunidad en busca siempre de un equilibrio social, la mayoría de las prácticas de sostenibilidad del sector público van dirigidas a iniciativas que incentivan actividades de investigación, mejoramiento en cobertura y calidad educativa, recreación y deporte, desarrollo de habilidades y capacitación del personal, promoción de campañas de salud y bienestar y acciones encaminadas a la preservación y cuidado de espacios naturales. La mayoría de estas instituciones revelan la información en los sitios web y en medios litográficos, presentan las actividades desarrolladas y el impacto generado en los grupos de interés, además de esto, muestran el plan de desarrollo diseñado para varios periodos consecutivos, el direccionamiento estratégico, las políticas y principios de RSE, la estructura organizacional y el gobierno corporativo, sin embargo, cabe resaltar que la mayoría no presenta la información de forma comparativa.

4.2.6. Sector Comercial

Los grandes almacenes de cadena del país son conscientes de que la estrategia se logra convirtiendo el impacto social en parte integral de los procesos, razón por la cual, han invertido parte de sus utilidades en acciones socialmente responsables como educación infantil, nutrición, salud, recreación, lucha contra la exclusión y desarrollo sostenible; además, dentro del día a día llevan a cabo acciones que permiten disminuir el impacto ambiental que tiene el funcionamiento de dichos almacenes. En lo referente a la revelación se puede visualizar que lo hacen con una periodicidad anual, manifestando lo que significa para la empresa ser socialmente responsable y apuntando principalmente a lo económico y lo ambiental. Dentro de los informes analizados se puede destacar el informe presentado por Almacenes Éxito bajo metodología GRI y calificado por esta institución en el nivel A, debido a que es un informe claro, completo y comparativo, apunta a las tres dimensiones y tiene en cuenta sus grupos de interés y las expectativas de los mismos al momento de realizar e informar prácticas de RSE.

4.2.7. Sector Servicios

Las iniciativas lideradas por este sector van dirigidas al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas en pro del bienestar de sus grupos de interés con respecto a acciones de capacitación de empleados, apoyo económico para realización de estudios tanto a trabajadores como a familiares, incentivar el desarrollo de actividades deportivas, culturales, impulsar campañas que impactan la cultura organizacional referente a promoción y prevención en salud, manejo de residuos, ahorro de energía, racionalización de los recursos, cuidado de los espacios verdes.

En este sector, sólo las grandes empresas presentan informe de responsabilidad social. De los presentados se detectó que algunas empresas lo emiten de manera litográfica, pero se ve mayor tendencia a publicarlo en la página web de la organización. Entre las similitudes se vislumbra la inclusión del pronunciamiento de la alta gerencia, sin embargo en lo concerniente al estilo utilizado por la organización son pocas las que lo definen. Otros aspectos relevantes que contienen los informes son con respecto al direccionamiento estratégico de la compañía, la definición e integración de principios y políticas en el ámbito de la responsabilidad social empresarial, estructura de gobierno corporativo, certificaciones recibidas en pro de su accionar social, muestra de la variabilidad de la información en esquemas comparativos, descripción de las principales oportunidades de la empresa en materia de sostenibilidad, claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado en el informe y la utilización de la metodología GRI como estructura para medir su responsabilidad social empresarial. Sin embargo se percibe que con respecto al accionar sostenible, la gran mayoría sólo apuntan a la dimensión social y ambiental, y muy pocas lo hacen a la triple cuenta (social, ambiental y económico).

A manera de conclusión, la RSE en Colombia día a día ha venido ganando mayor importancia entre las organizaciones, puesto que se observa que existe una preocupación frente al tema. Sin embargo, falta avanzar mucho más en este aspecto, puesto que el número de empresas que incluyen estas prácticas en su estructura organizacional es bajo y los informes sociales elaborados y publicados por lo general sólo lo hacen grandes compañías del país.

5. APROXIMACIÓN A UNA SÍNTESIS: PROPUESTA DE ESTRUCTURA DE INFORME SOCIAL PARA LA REVELACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE EN COLOMBIA

5.1. GESTIÓN DE LA RSE

Las organizaciones en el desarrollo de su actividad económica siguen los lineamientos establecidos en su direccionamiento estratégico, con el fin de obtener rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad. Con base en lo anterior, surgen iniciativas por parte de las empresas de adquirir compromisos sostenibles con los diferentes grupos de interés, enfocando los procesos del negocio en una sinergia que combina la generación de valor, la gestión ética y socialmente responsable en las compañías, permitiendo definir políticas y adoptar prácticas de sostenibilidad en los entornos en los cuales las entidades desarrollan sus actividades.

La gestión de la RSE en la organización se compone de tres fases que se describirán a continuación (Bustamante, comunicación personal, 16 de junio de 2012).

a)Planeación

Se inicia con un auto diagnóstico que permita a la empresa visualizar cómo se gestiona su RSE, identificando las expectativas de sus *stakeholders* con el fin de realizar un alineamiento de la estrategia de la RSE estableciendo objetivos a alcanzar, metas a mediano y largo plazo, indicadores y programas que se llevarán a cabo.

b) Gestión

En la actualidad para obtener una visión integral con respecto al desarrollo de prácticas socialmente responsables, se debe articular la estrategia corporativa y de negocio con la filosofía de responsabilidad social empresarial adoptada y los compromisos contraídos en materia de sostenibilidad por la compañía, lo cual se puede lograr a través de un sistema integrado de gestión.

c) Rendición de cuentas y su funcionalidad

El proceso de rendición de cuentas considera tres etapas. La primera tiene que ver con el reconocimiento de los hechos económicos; la segunda con la valoración de éstos; y finalmente la presentación o revelación de la información. Rendir cuentas cumple tres funcionalidades: ayudar a la planeación, revelar a los grupos de interés la realidad de la organización y servir como instrumento de control. La importancia de rendir cuentas en los sistemas de gestión de RSE está ligada a la estrategia de la organización pues dará una ventaja competitiva si la empresa alcanza una buena reputación, le brinda conocimiento de los cambios en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y le ayuda a identificar las acciones que se llevarán a cabo para el cambio.

A través de la rendición de cuentas, la compañía informa a sus grupos de interés sobre su situación actual desde las tres dimensiones de la RSE, la gestión de los objetivos y metas establecidas y la aplicación de los principios y políticas de la organización en materia de sostenibilidad. La información publicada en la memoria de sostenibilidad garantizará la transparencia, ayudará a la toma de decisiones, a mejorar procesos, a adecuar políticas, estrategias y objetivos para que las ventajas competitivas sean persistentes y a analizar el comportamiento de la organización (Ogalla, 2006).

5.2. ESTRUCTURA DE INFORME SOCIAL

A raíz de la investigación se detectó que el GRI es una de las estructuras más completas y utilizada, que para efectos de contextualización al entorno colombiano, se incluyen aspectos que complementan y fortalecen el informe, como la definición de objetivos que brinden una visión de lo que se pretende evaluar en las variables y propone formas de medición de los indicadores de tipo cualitativo o cuantitativo.

Se resalta la inclusión dentro del perfil de la organización, el normograma, con el fin de que los *stakeholders* puedan verificar el desempeño normativo de la organización haciendo un contraste entre el cumplimiento de acciones que por obligación le compete realizar y las prácticas socialmente responsables; además, se agrega el componente relacionado con la gestión de la RSE para que a través de ésta se informe lo planeado en contraste con lo ejecutado y lo proyectado. De igual forma se complementan los parámetros de la memoria con una justificación de la no inclusión de contenidos del informe social en aras de la transparencia; y por último, en los indicadores de

desempeño se incluyen algunas subdimensiones, variables e indicadores que se detallarán a continuación.

La dimensión económica propuesta por el GRI se complementó con las subdimensiones financiera y de productividad, además de su relación con los grupos de interés. La subdimensión financiera apunta a las tres variables propuestas por el objetivo básico financiero, que son, rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad y tiene como objetivo determinar la maximización del valor de la organización y su perdurabilidad en el tiempo. La subdimensión de productividad se incluyó con referencia a lo planteado por Quirós y Bustamante en su libro *Responsabilidad Social Organizaciones y Contabilidad* (2007) y busca reflejar cómo se distribuyen los beneficios económicos, a quiénes se distribuyen y cómo participan, es decir, la productividad con impactos sociales significativos; esto es planteado a través de dos metodologías: El Estado de Valor Añadido; y el Estado de Excedente de Productividad Global de los Factores. La subdimensión Relación con los grupos de interés tiene como objetivo mostrar las relaciones con las partes interesadas que permita identificar ventajas competitivas persistentes, los valores éticos asumidos y el impacto económico de la empresa sobre estos. Finalmente, en la dimensión social se contextualizó al entorno colombiano la variable Prácticas Laborales y Ética del trabajo.

En la elaboración del informe social se debe contar con información sólida y confiable, de forma tal, que dicha información refleje la realidad económica, social y ambiental, es decir, que muestre el impacto tanto positivo como negativo en términos cualitativos o cuantitativos, cuando sea necesario, en ambos términos. Para lograr esto, se proponen los siguientes pasos para la elaboración (ANDI-OIT, 2001):

1. Definir políticas de RSE
2. Realizar un diagnóstico de la realidad interna y externa
3. Establecer los objetivos de información
4. Definir equipo de trabajo y asignar responsabilidades
5. Diseñar plan de trabajo, debe incluir técnicas, métodos de recolección y medición de la información, asignación de recursos y parámetros al informar.
6. Comprender el modelo
7. Ejecutar el plan de trabajo, recolectar y tabular la información, medirla, interpretarla y analizarla.

De acuerdo con los análisis previos desarrollados a la largo de la presente investigación, la síntesis de estructura de informe social para dar cuenta de la RSE en Colombia se presenta en el anexo A.

CONCLUSIONES

Debido a las externalidades sociales, económicas y ambientales ha surgido en las organizaciones el tema de la RSE, por lo cual, la rendición de cuentas se ha constituido en uno de los pilares fundamentales de la relación entre las empresas y sus grupos de interés. Dicho vínculo se puede evidenciar a través de los informes sociales, donde se refleja la gestión, compromisos adquiridos y políticas implementadas en este ámbito por la entidad. Es importante mencionar además que existen instituciones y organismos que han propuesto iniciativas con respecto a estructuras de informe social y que cada ente económico de acuerdo con sus necesidades y lineamientos establecidos decide cuál adoptar.

A raíz de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, se puede observar que la experiencia de informe social que más se acomoda a lo que es RSE es la propuesta por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI), debido a que se centra en lo que se ha denominado el triple resultado, es una de las más completas y que más se acomoda a los diferentes modelos de empresas existentes en el mundo, pues incluye información acerca de las expectativas de los *stakeholders* y el compromiso de la administración para responder a las mismas, es aceptada y tiene un alto grado de confiabilidad a nivel global. No obstante y pese a sus cualidades, presenta algunas desventajas descritas en análisis previos.

En Colombia la RSE día a día ha venido ganando mayor importancia entre las organizaciones, puesto que se observa que existe una preocupación frente al tema, sin embargo, falta avanzar mucho más en este aspecto, puesto que, el número de empresas que incluyen estas prácticas en su estructura organizacional es bajo y los informes sociales elaborados y publicados por lo general sólo lo hacen grandes compañías del país utilizando metodología GRI.

Como ya se mencionó, se reconoce al GRI como una de las estructuras más completas y utilizadas, que permite contextualizar al entorno colombiano, sin embargo, se visualizó que presentaba falencias en algunos aspectos relevantes al momento de informar, es por ello que se toma como referencia para la síntesis de estructura propuesta en la investigación y se complementa con variables propuestas por el Balance Social de la ANDI- OIT y otras que se consideraron pertinentes incluir, como el estado de valor agregado y excedentes de productividad global propuestos por Quiroz y Bustamante. Adicional a esto, dentro de los aportes efectuados por el grupo de trabajo se resalta la inclusión de objetivos que orientan el propósito de evaluación de las variables, se agrega el componente relacionado con la gestión de la RSE, parámetros de la memoria en aras de la transparencia, la forma de medición a través de indicadores y una ampliación a la dimensión económica con la inclusión de subdimensiones financieras y productividad.

El ejercicio de sistematización realizado por el equipo permitió reconocer distintas experiencias y concepciones sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, desde diversos actores, en el plano de los comportamientos organizacionales y la manera como estos impactan favorable o desfavorablemente los entornos sociales y naturales específicos. Pero lo fundamental es que a partir de esta sistematización fue posible construir una síntesis de estructura, que reuniera los elementos esenciales de las prácticas de revelación con mayor grado de reconocimiento en nuestro medio (GRI, ETHOS, ANDI-OIT) y, además, incorporara nuevas subdimensiones e indicadores sobre aspectos no considerados en las experiencias anteriormente enunciadas. A juicio del equipo, este es un aporte que puede nutrir futuras reflexiones, tanto para quienes se inician en el tema como para aquellos que ya se han adentrado en investigaciones relacionadas con este campo.

El equipo considera además que este trabajo hace una contribución importante al eje problemático *Desarrollo Contable*, en la medida que aporta una propuesta teórico-descriptiva de lo que deben informar las empresas colombianas a los diferentes grupos de interés y, a su vez, promover la implementación de prácticas, políticas, compromisos y futuros proyectos destinados al bienestar social de la comunidad en general. En este orden de ideas, la línea de investigación *Nuevos Desarrollos de la Teoría Contable* se convierte en un espacio propicio para impulsar iniciativas de investigación en este ámbito, permitiendo de este modo la intervención de la profesión contable frente a problemática de tipo social

Cabe resaltar que para el equipo de trabajo la experiencia vivida en el desarrollo de la investigación le permitió adquirir nuevos conocimientos referentes al proceder de las empresas en lo concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial; de igual forma conocer los pensamientos de expertos académicos que comparten la misma inquietud frente al tema. Durante la ejecución del proyecto se observaron las diferentes prácticas, estructuras, formas, procedimientos, corrientes y concepciones en torno a la RSE y el compromiso que deben tener las empresas, como organizaciones económicas productivas, en la generación de bienestar y mejores condiciones de vida para la población de las comunidades en las cuales desarrollan su actividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliográficas

Álvarez, M. (2011). Memorias del Curso *Responsabilidad Social Empresarial en el marco del programa formación de habilidades y competencias*. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Araque, R y Montero, M. (2006). *La responsabilidad social de la empresa a debate*. Barcelona: Icara Editorial.

Brasil. Instituto ETHOS de empresas y responsabilidad social empresarial. (2003). *Guía de elaboración del Balance Social*. Esteves, A. M., Bessa, F., Mayrink, J., Monteiro, L., Durval, P. y Esteves, S.

Cancino, C. y Morales P, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Serie de “Documentos Docentes N°1” del Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Colombia. Asociación Nacional de Industriales y Organización Internacional del Trabajo ANDI - OIT. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín.

Colombia. Caja de Compensación Familiar de Antioquia (COMFAMA). *Estado de arte con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial*. 2003. (s.m.d.).

Correa, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 20(10), 87-102.

Fernández, M. I, Gallego, M y Ortiz J. E. (1990). *Balance social: Fundamentos e implementación*. Taller de Mundigráficas Ltda.

Gallego, M. (1999). El balance social como una herramienta de auditoría de la organización. *Revista Universidad Eafit*. 27-40.

Grajales, H. (1997). *Diseño del modelo de balance social como herramienta de gestión para la “fundación para el bienestar humano”*. Tesis de Especialización para optar al Título de Especialista en Gerencia Social, Facultad Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Holanda. Global Reporting Initiative. (2006). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Ámsterdam. (s.m.d.)

Maldonado, J. J. y otros. (2001). Responsabilidad social, el balance social. *Cuadernos de contabilidad*, 10. 113-122.

Manrique, M, P, Montoya L, M. y Osorno, O. (1994). *Intervención del trabajador social en la elaboración e implementación del balance social a partir de la experiencia en la empresa nacional de telecomunicaciones gerencia regional Medellín*. Monografía para optar al título de Trabajador

Social, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Medina, A. M. y Álvarez, M. C. (2009). *Responsabilidad social empresarial de grandes empresas manufactureras del área metropolitana del Valle de Aburrá*. Monografía de Maestría para optar el título de Magíster en Administración de Empresas, Escuela de Ciencias Estratégicas, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Mellado, C. *responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas latinoamericana*. Revista de ciencias social, Volumen XV, N° 1, 2009.

Ogalla, F. (2006). *La integración de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de la empresa*. Madrid: Editorial FORETICA.

Pérez, E. (1990). *Un enfoque sobre el balance social*. Prospectiva, 3(2), 6-8.

Quiros, E. y Bustamante, H. (2007). *Responsabilidad social: organizaciones y contabilidad*. Medellín: Fondo Editorial Fundación Universitaria Luis Amigó.

Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones, desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Unión Europea. Libro Verde. *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Comunidades europeas. Bruselas, 2011.

Uruguay. Instituto para el Desarrollo de la Responsabilidad Social. (2003). *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay*. Montevideo.

Vélez, R. (1985). *Balance social: un paso hacia la empresa del mañana*. Cuartillas, 2(1), 10-11.

De internet

Accountability. *Principios de Accountability AA1000 Norma 2008*. Extraído el 25 de mayo de 2011 de <http://www.accountability.org/about-us/publications/aa1000.html>.

Argentina. (2005). Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS. *Informes de sostenibilidad: sugerencias para su elaboración*. (s.m.d.). Extraído el 14 de abril de 2012 del sitio <http://www.ceads.org.ar/downloads/Guia%20Practica.%20Informes%20de%20Sostenibilidad.pdf>

Argentina. Institución para el Desarrollo. (2001). *El Balance Social: un enfoque integral*. González, I; López, L; Peña, T; Preziosa, M y otros. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web http://www.ideared.org/doc/balance_social.pdf.

Brasil. Instituto ETHOS. (2011). *Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial*. Extraído el 29 de junio, 2011 del sitio web http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/download/Indic_ETHOS_2011_ESP.pdf(s.m.d.)

Colombia. Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresaria (CCRE). Extraído el 20 de mayo de 2012 del sitio web <http://www.encolombia.com/economia/Guiadeserviciosparaempresariosturisticos/Centrocolombianoeresponsabilidad.htm>. (s.m.d.)

Colombia. Asociación Nacional de Industriales de Colombia. *Que es la ANDI*. Extraído el 29 de junio, 2011 del sitio web http://www.andi.com.co/pages/quienes_somos/quehacemos.aspx. (s.m.d.)

Colombia. Colombia Incluyente. *Informes de sostenibilidad*. (s.m.d.) Extraído el 14 de abril de 2012 del sitio web <http://www.colombiaincluyente.org/verart.php?id=21>

Colombia. *Constitución Política de Colombia*. (1991). Extraído el 27 de mayo de 2011 del sitio web <http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>. (s.m.d.)

Colombia. Decreto 2649 de 1993. Extraído el 27 de mayo, 2011 del sitio web http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/educacionNuevo01dic/FSE/normatividad/de_orden_nacional/3-DECRETO%20NACIONAL/DECRETO%20%20NACIONAL%202649%20DE%201993%20-PRINCIPIOS%20%20NORMAS%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20ACEPTADOS%20EN%20COLOMBIA.pdf

Colombia. Centro Colombiano de Responsabilidad Social –CCRE-. (2006). *Hoja de vida Centro Colombiano de Responsabilidad Social*. Bogotá. Extraído el 30 de mayo de 2012 del sitio web http://www.icesi.edu.co/administracion_empresas/contenido/pdfs/ccre.pdf

Colombia. Departamento Nacional de Planeación. (2005). *Documentos CONPES 3343 Lineamientos y Estrategias de Desarrollo Sostenible para los Sectores de Agua, Ambiente y Desarrollo Territorial*. Extraído el 17 de junio de 2012 del sitio web <http://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3343.pdf>.

Colombia. Departamento Nacional de Planeación. (2006). *Documentos CONPES 3439 Institucionalidad y Principios Rectores de Política para la Competitividad y Productividad*. Extraído el 17 de junio de 2012 del sitio web <http://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3439.pdf>. (s.m.d.)

Colombia. ICONTEC (2008). *Bienvenido al micro sitio de la GTC 180 RS*. Extraído el 13 de mayo, de 2011 de <http://www.icontec.org.co/index.php?section=367>.

Colombia. Ministerio de Medio Ambiente y Departamento Nacional de Planeación. (1996). *Documentos CONPES 2834 Política de Bosques*. Extraído el 17 de junio de 2012 del sitio web http://www.minambiente.gov.co/documentos/555_politica_de_bosques.pdf. (s.m.d.)

Colombia. Congreso de la Republica. *Ley 43 de 1990*. Extraído el 20 de mayo, 2011 de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-104546_archivo_pdf.pdf

Colombia. ICONTEC. Pasaporte Mundial a la Competitividad. (2008). Extraído el 21 de Mayo, 2011 del sitio web http://www.consejocolombianodeseguridad.org.co/doc_static/eventos/cssa/mc_39cssa/archivos/conferencias/RSOCIAL.pdf

Colombia. Presidencia de la República de Colombia. *Constitución Política*. Extraído el 23 de mayo, 2011 del sitio web de <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>.

España. Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de el Salvador. *Historia de la RSE*. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web <http://rse.camaco.es.com/sv/pages/viewfull.asp?CodArt=84>. (s.m.d.)

España. FORÉTICA. *Documento de Correlación Norma SGE 21 - Guía ISO 26000*. (2008) Extraído el 16 de junio de 2012 del sitio web http://www.foretica.org/biblioteca/documentos-de-interes/ministerio-de-trabajo-y-asuntos-sociales-/doc_details/304-foretica-documento-de-correlacion-sge-21-gri?lang=es. (s.m.d.)

Fuenzalida, (2008). *Responsabilidad Social Empresarial en Chile*. Departamento de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile, Santiago, Chile. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web http://www.alafec.unam.mx/docs/mem_prog_cr/TrabajosInvestigacion/TareaPrevia/ResponsabilidadSocEmprChileGR02.pdf.

Gallego, M. (1999). El balance social como herramienta de auditoría organizacional. *Revista Universidad Eafit*. Extraído el 23 de Abril, 2011 del sitio Web de <http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/gallego.pdf>

Hernández, K. S. y White, D. G. (2004). *Balance social como herramienta de responsabilidad social empresarial*. Tesis de especialización para optar al título de Especialista en Relaciones Industriales, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Extraído el 23 de Abril, 2011 del sitio Web de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1267.pdf>

International Organization for Standardization (ISO).(2006). *ISO 26000*. Extraído el 20 de mayo, 2011 del sitio web http://www.iso.org/iso/social_responsibility

Kliksberg, B. Congreso FOPEA. 2009. extraído el 20 de mayo de 2011 del sitio web <http://www.youtube.com/watch?v=CaeVDFfitO8>

Norberto, L. (2005). *Balance social: expresión responsable de las organizaciones con fines sociales*. Extraído el 1 de Mayo, 2011 del sitio Web <http://www.neticoop.org.uy/article1809.html>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1945). *Carta de las Naciones Unidas*. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web <http://www.un.org/es/documents/charter/chapter1.shtml>. (s.m.d.)

Organización de las Naciones Unidas (ONU). *Historia de la RSE*. Extraído el 28 de junio de 2011, del sitio web <http://rse.camaco.es.com/sv/pages/viewfull.asp?CodArt=84>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Historia de la OIT*. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web <http://www.ilo.org/public/spanish/about/history.htm>. (s.m.d)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Acerca de la OIT*. Extraído el 29 de junio, 2011 del sitio web <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>. (s.m.d.)

Portal Planeta Sedna. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Extraído el 28 de junio, 2011 del sitio web <http://www.portalplanetasedna.com.ar/derechos.htm>. (s.m.d.)

Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española – Vigésimo Segunda Edición. Extraído el 11 de Mayo de 2011 del sitio web <http://lema.rae.es/drae/?val=filantropia>

Rodríguez, O. Responsabilidad Social Empresarial: Una Perspectiva de Asociación sostenible. (2010). Extraído el 11 de Mayo de 2011 del sitio web http://www.redunirse.org/_index.php/?q=node/1226.

Social Accountability International. *Annual Report 2010*. Extraído el 15 de mayo, 2011 de <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=1104>.

Thomas, F. *Empresarialidad, ¿responsabilidad social o caridad?* Universidad Francisco Marroquín. 2006. Extraído el 11 de Mayo de 2011 de http://newmedia.ufm.edu/gsm/index.php?title=%C2%BFEmpresarialidad%2C_responsabilidad_social_o_caridad%3F.

Uruguay. DERES Responsabilidad Social Empresarial. (2011). *Memoria y Balance 2011*. Extraído el 8 de Mayo de 2012 del sitio web http://www.deres.org.uy/descargas_pdf/memoria-anual-2011/deres-memoria-2011.pdf. (s.m.d.)

Wagenber, A. Liderazgo Empresarial y Responsabilidad Social. (2009). Revista Sinergia. Extraído el 12 de Mayo de 2011 del sitio web <http://revista-sinergia.com.ar/wp/?p=69>

Entrevistas a expertos académicos

ENT.1.Elkin Horacio Quirós Lizarazo. 20 de Junio de 2012.

ENT.2.Jack Alberto Araujo Ensuncho. 07 de junio de 2012.

ENT.3.Carlos Alberto Pérez Pérez. 21 de Junio de 2012.

Entrevistas a Expertos empresariales

ENT.4.Eduardo Alfonso Atehortúa Barrero. 15 de junio de 2012.

ENT.5.Vanesa Carmona Rada. 14 de Mayo de 2012.

ENT.6.Jimena Toro. 15 de junio de 2012.

Comunicación personal

Bustamante, H.C., comunicación personal, 30 de mayo de 2012

Bustamante, H.C., comunicación personal, 16 de junio de 2012

Bustamante, H.C., comunicación personal, 19 de junio de 2012

ANEXO A

SÍNTESIS DE ESTRUCTURA DE INFORME SOCIAL PARA DAR CUENTA DE LA RSE
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS
Declaración y compromiso con la política de sostenibilidad - Carta del Gerente General
Principales impactos, riesgos y oportunidades
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
Nombre de la organización
Principales marcas, productos y servicios
Estructura operativa de la organización
Localización de la sede principal de la organización
Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas
Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
Mercados servidos
Dimensión de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos y servicios prestados, activos totales)
Cambios significativos durante el período de la memoria
Normograma de la organización
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
Informar el sistema de gestión de la RSE utilizado por la compañía
Plan de acción económico, social y ambiental de la RSE del periodo actual (programas, proyectos y presupuestos).
Cuadro de mando integral de la RSE
Plan de acción económico, social y ambiental de la RSE del periodo siguiente.
PARÁMETROS DE LA MEMORIA
Perfil de la Memoria
Período cubierto por la información contenida en la memoria
Fecha de la memoria anterior más reciente
Ciclo de presentación de memorias
Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido
Alcance y cobertura de la memoria
Proceso de definición del contenido de la memoria incluido: determinación de la materialidad, prioridad de aspectos incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilice la memoria.
Cobertura de la memoria
Límites del alcance o cobertura de la memoria
Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos
Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos
Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información de memorias anteriores

Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria					
Tabla que indica la localización de los contenidos en la memoria					
Justificar las causas o motivos de la no aplicación de contenidos del informe social e informar los planes de inclusión en memorias posteriores.					
Verificación					
Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria					
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
Gobierno					
Descripción de la estructura de gobierno de la compañía					
Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo					
Estructura de la Junta Directiva					
Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno					
Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización					
Procedimientos para evitar conflictos de interés					
Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos					
Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes					
Mecanismos de control de la Junta Directiva					
Mecanismos de autoevaluación de la Junta Directiva					
Compromisos con iniciativas externas					
Adopción del principio de precaución					
Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente					
Principales asociaciones a las que pertenece la organización					
Participación de los grupos de interés					
Relación de los grupos de interés que se han incluido.					
Metodología de selección de grupos de interés					
Criterios para la selección de grupos de interés					
Preocupaciones de los grupos de interés recogidas					
INDICADORES DE DESEMPEÑO					
Dimensión	Subdimensión	Objetivos	Variables	Indicadores	Forma de Valoración

Económica	Desempeño económico	Reflejar la contribución de la organización y su influencia en las condiciones económicas de su entorno a nivel local y nacional	Desempeño económico	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Cuantitativa
				Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Cuantitativa y Cualitativa
				Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Cualitativa

				Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Cuantitativa
			Presencia en el mercado	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cualitativa
				Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cualitativa

			Impactos económicos indirectos	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Cuantitativa y Cualitativa
				Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Cuantitativa
	Financiera	Determinar la maximización del valor de la organización y su sostenibilidad en el tiempo.	Rentabilidad	Medir la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo a través de los indicadores de liquidez.	Cuantitativa

				<p>Medir el nivel de financiamiento que tiene la empresa, determinando en qué porcentaje participan los proveedores y acreedores dentro del sistema de financiación.</p>	Cuantitativo
				<p>Medir el riesgo que corren los proveedores, los acreedores, los dueños y los terceros por el alto endeudamiento que tenga la empresa.</p>	Cuantitativo y Cualitativo
				<p>Margen de contribución</p>	Cuantitativo
				<p>EBITDA absoluto y relativo.</p>	Cuantitativa
				<p>Márgenes de utilidad (bruta, operacional, antes de impuesto y neta)</p>	Cuantitativa

			Crecimiento	Reflejan el crecimiento en patrimonio, ingresos netos y capital de trabajo en términos reales.	Cuantitativo
				Planes de acción que la empresa ha diseñado para contribuir al crecimiento de la economía del país.	Cualitativo
			Sostenibilidad	Riesgo de continuidad y de liquidez	Cuantitativo y Cualitativo
	Productividad	Evaluar la asignación de los recursos y gestión de los procesos productivos.	Índice de rotación	Medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos.	Cuantitativo
				Informar sobre sus activos improductivos y los planes de acción para su reactivación.	Cualitativo
			Recursos	Informar el origen, especificaciones técnicas y calidad de materias primas.	Cuantitativo y Cualitativo

				Convenios con universidades e instituciones de investigación al promover el intercambio de servicios, prácticas de estudiantes y generación de empleo universitario.	Cualitativo
				Índice de vinculación y tercerización (insourcing y outsourcing) de los procesos organizacionales.	Cuantitativo
			Capital de trabajo	Informar cómo se invierte y cómo se financian los recursos del capital de trabajo.	Cualitativo
			Canales de distribución	Información sobre la empresa, sobre el producto, servicios al distribuir y empleo directo generado por los canales de distribución	Cuantitativa y Cualitativa

			Estado de Valor Agregado	Relación entre valor agregado bruto y distribuciones entre grupos de interés.	Cuantitativa y Cualitativa
			Excedentes de productividad global	Incluir relación entre el máximo salario de la compañía y el salario mínimo de la misma.	Cuantitativo
				Relación entre los efectos en las variaciones en los volúmenes y precios.	Cuantitativa y Cualitativa
			Gestión de los procesos	Informar de la inclusión de la responsabilidad social empresarial en la gestión y desarrollo de los procesos misionales.	Cualitativo
	Relación con grupos de interés	Mostrar las relaciones con las partes interesadas que permita identificar ventajas competitivas persistentes,	Administración	Mostrar resultados de su gestión y reconocimiento a las mismas.	Cualitativo
				Políticas de control interno organizacional.	Cualitativo

		los valores éticos asumidos y el impacto económico de la empresa sobre estos.	Empleados	Relación con los empleados como elementos que permiten gestionar, desarrollar y liberar todo el potencial individual de las personas en el desarrollo sostenible.	Cualitativo
				Políticas de bienestar y estabilidad Laboral.	Cualitativo
				Brindar un buen clima de trabajo y contraprestaciones al menos según la legislación vigente.	Cualitativo
			Sindicatos	Relación y acuerdo con los sindicatos	Cualitativo
			Familia de trabajadores	Personas a cargo del trabajador y programas de educación, recreación, promoción micro y fami empresas y calidad domestica.	Cuantitativa y Cualitativa

			Jubilado	Programas con jubilados e índice de cobertura	Cuantitativa y Cualitativa
			Clientes	Políticas de precios e integración horizontal y vertical.	Cualitativa
				Certificaciones de calidad, información al consumidor, servicios, índices de satisfacción y garantía.	Cuantitativa y Cualitativa
			6+	Brindar productos y servicios de calidad y a buen precio.	Cualitativo
			Proveedores	Establecer relaciones a Largo Plazo con proveedores que participen de un enfoque sostenible.	Cualitativo
				Alineación de los enfoques del negocio con los proveedores, de manera que se puedan identificar acciones conjuntas de innovación y mejora del negocio.	Cualitativo

				Información sobre la empresa, sobre el producto, empleo directo y generación de empresas.	Cualitativo
			Acreedores	Capacidad del ente para generar flujos futuros de efectivo	Cuantitativo
				Información, pagos oportunos y acuerdos comerciales	Cualitativo
			Accionistas	Índice de retribución de la inversión	Cuantitativo
				Creación de valor a través de la obtención de buenos resultados financieros consistentes y sostenibles.	Cualitativo
				Comprobar que decrece el riesgo de inversión	Cuantitativa y Cualitativa

				Información de la empresa, información para la asamblea, dividendos y participación de empleados en compra de acciones.	Cuantitativa y Cualitativa
			Inversionistas potenciales	Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los accionistas que tengan en cuenta la sostenibilidad.	Cualitativo
			Competencia	Análisis sectorial	Cualitativo
				Programas de lealtad comercial, convenios de cooperación y campañas institucionales	Cualitativo
			Estado	Orientación de la empresa a políticas sociales	Cualitativo
				Programas e incentivos a entidades y fundaciones del estado para promover sus programas sociales.	Cualitativo

			Sociedad	Generación de empleo, donaciones, apertura de nuevas oficinas, exportaciones y sustitución de importaciones.	Cualitativo
			Comunidad Local	Procesos productivos no contaminantes	Cualitativo
				Contribución de la empresa a mejorar la calidad de vida	Cualitativo
				Generación de empleo en la comunidad.	Cualitativo
				Participación comunitaria y programas, intercambio de servicios, prácticas de estudiantes y generación de empleo universitario.	Cualitativo
Social	Prácticas laborales y ética del trabajo	Reflejar los resultados de las prácticas que la organización ejecutó, orientadas a los empleados y su bienestar, en términos cualitativos y cuantitativos.	Empleo	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y contrato.	Cuantitativo
				Indica las horas extras trabajadas, vacaciones y trabajo desde el domicilio.	Cuantitativo

				Número de ingresos, índice de rotación e índice de selección.	Cuantitativo
				Informar causa de los retiros.	Cualitativo
				Beneficios sociales para los empleados con jornada completa y tipo de empleo, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Cualitativo
			Demografía	Indicadores de género, edad por género, estado civil, nivel educativo, tiempo de vinculación, procedencia geográfica, clase de contrato, indicador de equidad por género y mujeres cabeza de familia	Cuantitativo

			Ausentismo	Enfermedad común, maternidad, accidente de trabajo, enfermedad profesional, otras causas de ausentismo y costo del ausentismo.	Cuantitativo
			Relaciones Empresa/Trabajador	Indica la participación sindical, tipos de negociaciones, frecuencia de las huelgas y paros, motivos que generaron las huelgas o paros, demandas y reclamos, aportes de la empresa al sindicato y capacitación sindical.	Cuantitativa y Cualitativa
				Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Cuantitativo

				<p>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.</p>	Cualitativo
			Salud y Seguridad en el Trabajo	<p>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.</p>	Cuantitativo o Cualitativo
				<p>Planes complementarios de salud.</p>	Cuantitativo o Cualitativo

				Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Cuantitativo o Cualitativo
				Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Cualitativo
				Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Cualitativo

				Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado, cobertura de educación y campañas educativas	Cuantitativo
			Formación, Educación y Desarrollo del personal.	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Cualitativo
				Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Cuantitativo

				<p>Ascenso o promociones, índices de participación, programas de reconocimiento de la calidad y la excelencia laboral, programas con pre-jubilados.</p>	Cuantitativo o Cualitativo
				Utilización del tiempo libre	Cualitativo
			Servicios sociales	Índice de vivienda, fondo de vivienda y porcentaje de utilización del fondo.	Cuantitativo o Cualitativo
				Servicio de restaurante, calidad del servicio, utilización del servicio, control de manipulación de alimentos y calidad de los alimentos.	Cuantitativo o Cualitativo
				Clase de servicio en el transporte, utilización del servicio y préstamos para adquisición de vehículos.	Cuantitativo o Cualitativo

				Servicios jurídicos, tributarios, de derecho de familia, en seguros, entre otros	Cualitativo
			Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Cuantitativo
				Beneficios sociales para los empleados con jornada completa y tipo de empleo, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Cuantitativo
				Informe de la vinculación de personas reinsertadas, minorías étnicas, desplazados y discapacitados.	Cualitativo

				<p>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</p>	<p>Cuantitativo</p>
	<p>Derechos Humanos</p>	<p>Medir el impacto, en términos cualitativos y cuantitativos, de las actividades que se desarrollaron con el fin de defender, proteger y promover los derechos humanos entre los diferentes Stakeholders.</p>	<p>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</p>	<p>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.</p>	<p>Cuantitativo</p>

				<p>Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</p>	<p>Cuantitativo</p>
			<p>No Discriminación</p>	<p>Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.</p>	<p>Cuantitativo</p>
			<p>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</p>	<p>Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos</p>	<p>Cualitativo</p>

			Explotación infantil	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cualitativo
			Trabajos Forzados	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cualitativo
			Prácticas de Seguridad	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Cuantitativa y Cualitativa

			Derechos de las minorías étnicas	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y afrodescendientes y medidas adoptadas.	Cualitativo
Sociedad	Determinar el impacto, en términos cualitativos y cuantitativos, que se presentó en la sociedad al implementar actividades y prácticas de RSE en pro del desarrollo, mejora continua y bienestar de ella.	Comunidad		Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Cuantitativa y Cualitativa
		Corrupción		Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Cuantitativo

				<p>Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.</p>	<p>Cuantitativo</p>
				<p>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</p>	<p>Cualitativo</p>
			<p>Política Pública</p>	<p>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.</p>	<p>Cualitativo</p>
				<p>Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas (entre ellas administradoras locales y municipales), por países.</p>	<p>Cuantitativo</p>

			Comportamiento de Competencia Desleal	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Cualitativo
			Cumplimiento Normativo	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Cuantitativa y Cualitativa

				Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Cualitativo y
					Cuantitativo

				<p>Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	Cualitativo
			<p>Etiquetado de Productos y Servicios</p>	<p>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</p>	Cualitativo

				<p>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>Cualitativo</p>
				<p>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.</p>	<p>Cuantitativa y Cualitativa</p>

				<p>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</p>	Cualitativo
			Comunicaciones de Marketing	<p>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	Cuantitativo

			Privacidad del Cliente	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Cuantitativa y Cualitativa
			Cumplimiento Normativo	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Cuantitativa y Cualitativa
Ambiental	Recursos	Evaluar el desempeño atribuido al uso y consumo de recursos.	Materiales	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Cuantitativa y Cualitativa
				Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Cuantitativo
			Energía	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Cuantitativo

				Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Cuantitativo
				Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Cuantitativo
				Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Cuantitativa y Cualitativa
				Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Cuantitativa y Cualitativa
			Agua	Captación total de agua por fuentes.	Cuantitativo

				Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Cuantitativa y Cualitativa
				Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Cuantitativo
Impacto Ambiental	Evaluar el desempeño atribuido a la emisión de gases, uso de sustancias y producción de residuos y fomentar iniciativas de sostenibilidad que mitiguen el impacto ambiental	Emisiones, vertidos y residuos	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Cuantitativo	
			Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Cuantitativo	
			Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Cuantitativa y Cualitativa	
			Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Cuantitativo	

				NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Cuantitativo
				Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Cuantitativo
				Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Cuantitativa y Cualitativa
				Número total y volumen de los derrames accidentales de materiales.	Cuantitativo
				Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionales.	Cuantitativo

				Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Cuantitativa y Cualitativa
			Productos y servicios	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Cuantitativa y Cualitativa
				Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Cuantitativo

			Cumplimiento normativo	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cuantitativo
			Transporte	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Cualitativo
	Otros	Fomentar iniciativas para promover una mayor conciencia y	General	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Cuantitativo

		responsabilidad ambiental	Biodiversidad	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Cualitativo
--	--	---------------------------	---------------	--	-------------

				<p>Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.</p>	Cualitativo
				<p>Hábitats protegidos o restaurados.</p>	Cualitativo
				<p>Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.</p>	Cualitativo

				Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Cuantitativa y Cualitativa
--	--	--	--	--	----------------------------