

23 de marzo de 2011

# Transparencia, comunicación y estándares de los informes y memorias de sostenibilidad

## ÍNDICE:

1. **Introducción**
2. **Diagnóstico del *reporting* de la RSE en España**
3. **Los grupos de interés**
4. **Los modelos de referencia para informar**
5. **El papel de las organizaciones que integran la Sociedad Civil**
6. **El papel de la administración pública en la generalización de la RSE**
7. **Recomendaciones sobre principios, criterios, temas y subtemas para informar**

## 1. Introducción

La empresa/organización, como agente social que es, juega un papel muy relevante en el desarrollo de la sociedad donde opera y en consecuencia debe tener en cuenta esta interdependencia a la hora de gestionar los recursos que utiliza y las expectativas sociales que satisface. Por ello, la asunción de esta responsabilidad social presupone no sólo la voluntad de su implantación, sino la de informar de la misma con la adecuada transparencia.

Este compromiso debe ser particularmente relevante para las empresas/organizaciones de mayor tamaño y con mayor influencia socioeconómica, así como para aquellas cuya cadena de suministro y distribución se prolonga de forma significativa en otros países. Una empresa/organización debería tener en cuenta no sólo a los agentes con los que establece unas relaciones contractuales -ajustándose a las exigencias legales- sino que debe tomar en consideración, en la medida de lo posible, tanto la influencia que puede ejercer sobre las entidades que componen su cadena de suministro y distribución como las consecuencias de su actividad en sus clientes y las comunidades donde opera. Estas empresas/organizaciones en conjunto, están percibiendo unas expectativas

sociales de un mayor nivel de transparencia en su actuación internacional, por su potencial impacto en el entorno medioambiental y social.

Consecuentemente, es conveniente que las empresas/organizaciones satisfagan estas expectativas dando a conocer a los diferentes grupos de interés la labor que realizan en los diferentes ámbitos de su actividad, manifestándoles sus decisiones e implicándoles en sus objetivos, ya que la integración de la responsabilidad social en las empresas/organizaciones debe ser el resultado de una actividad bidireccional. A las empresas/organizaciones les corresponde establecer progresivamente cauces de comunicación o diálogo que les permita conocer las distintas expectativas y que conduzcan al desarrollo de un compromiso mutuo y una cooperación constructiva.

La credibilidad de los compromisos de RSE que adopten voluntariamente las empresas/organizaciones está en función de la transparencia de su gestión y, aunque pueden existir otros instrumentos para plasmar este propósito, el Informe de RSE se ha constituido en la vía más utilizada para su comunicación hacia terceros. Un instrumento que, por otro lado, también puede servir como una herramienta más de gestión interna, integrada en la operativa diaria de la empresa/organización como una acción específica, aunque con una perspectiva transversal que implique a todas las actividades. Asimismo, que sirva como un instrumento para una relación positiva con los grupos de interés.

Lógicamente, la forma de gestionar la transparencia será diferente atendiendo al tamaño, sector y especificidades de la actividad. Este ejercicio de transparencia puede implicar una asignación de recursos financieros y humanos considerable -con el que no siempre pueden contar las Pyme- por lo que es conveniente, para fomentar la gestión de la transparencia en estas empresas/organizaciones, realizar una labor de información, concienciación y colaboración, desde diferentes ámbitos sociales y con el apoyo de las distintas administraciones y otras entidades, de modo que dispongan de los medios necesarios para alcanzar este objetivo.

Una primera aportación a tales objetivos lo constituye el apartado 7 de este documento

## 2. **Diagnóstico del *reporting* de la RSE en España**

Para establecer un punto de partida en este trabajo se debe diagnosticar la labor llevada a cabo en España en materia de *reporting* RSE, tanto desde la perspectiva de las empresas/organizaciones como desde la de la administración.

- a) La mayoría de las grandes empresas/organizaciones españolas ya publican su memoria de RSE, como se puede comprobar en que en el año 2009, 33 de las 35 empresas/organizaciones del IBEX lo han publicado y en el conjunto de las empresas/organizaciones cotizadas en el Mercado Continuo, un 85% han publicado un informe de estas características. Es interesante comprobar que la crisis no ha afectado al ritmo de avance de elaboración de memorias: a septiembre de 2010 se habían elaborado en España 138 memorias de RSE con formato GRI, casi un 10% más que en todo el 2009.

- b) Desde el punto de vista de los modelos utilizados en la redacción de las memorias de sostenibilidad, España ocupa una posición mundial muy destacada tanto en el número de informes que aplican la metodología de los indicadores de GRI<sup>1</sup>, como en el número de empresas/organizaciones que se han comprometido a informar de sus acciones en relación con el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas<sup>2</sup>.

Sin embargo, pese a la evolución positiva experimentada en los últimos años, se ha constatado que siguen existiendo importantes espacios de mejora tanto en la información publicada sobre el proceso de implantación de los sistemas de gestión de RSE, como en la presentación de resultados relevantes. En ocasiones se identifica en las memorias de RSE una desconexión entre los compromisos adquiridos, los procedimientos existentes, los impactos producidos y los resultados del ejercicio; contexto que es preciso mejorar para ir avanzando en el nivel de confianza de la sociedad.

En lo que respecta a la administración y al resto de organizaciones público/privadas, se observa que el número de informes de responsabilidad social que se publican es reducido.

- c.- La relevancia de la RSE en el contexto legal español se evidencia en varios mecanismos en distinto grado de desarrollo. Ya aprobados por el proceso parlamentario se cuenta con la creación del Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial (CERSE) y la Ley de Economía Sostenible que incluye varias referencias al tema de la responsabilidad social y que plantea nuevas tareas para el CERSE.

En España no existe un modelo de información de RSE estandarizado. Sin embargo, encontramos varios documentos emanados de procesos impulsados por la administración pública y el Parlamento Español que hacen recomendaciones al respecto, entre ellos, la Subcomisión Parlamentaria de RSC en sus recomendaciones 4ª y 5ª; el Foro de Expertos en RSE, en su documento final aprobado por consenso por representantes de administraciones públicas, asociaciones empresariales, ONG, asociaciones de consumidores, economía social y académicos. Asimismo, en materia de buen gobierno, la Ley 26/2003, de 17 de julio, que afecta a las empresas cotizadas.

Actualmente en nuestro país, el *reporting* no es obligatorio en materia de RSE. De los 27 países que forman la Unión Europea, en 5 de ellos se establece el *reporting* obligatorio para las empresas/organizaciones cotizadas o públicas y en otros 5 países las sociedades gestoras de fondos institucionales tienen la obligación de informar a sus potenciales partícipes de su política de inversión en materia, no solamente económica, sino también social y medioambiental. Para ilustrar la situación en el contexto europeo, se acompaña en el ANEXO I una tabla comparativa por países de los informes e iniciativas relacionadas en el año 2010.

Desde una perspectiva cuantitativa, la posición de partida en el caso español es buena, pero se debe profundizar en su mejora y analizar los ámbitos en los que hay que incidir

---

<sup>1</sup> GRI: Global Reporting Initiative, es la entidad que ha elaborado el estándar más aceptado internacionalmente en este tema.

<sup>2</sup> United Nations Global Compact

para alcanzar una mayor implicación tanto de las empresas/organizaciones, como de sus grupos de interés, de la sociedad en general y, más concretamente, de las administraciones públicas como impulsoras de las políticas que puedan contribuir a alcanzar esos objetivos.

A la vista de esta situación y de la apreciable implicación de las empresas/organizaciones, puede ser un buen momento para avanzar en el proceso de fomentar la transparencia mediante criterios y recomendaciones por parte del CERSE. Las recomendaciones que se hacen suponen un doble reto: por un lado, identificar los elementos relevantes y los criterios de progreso y, por otro, establecer los mecanismos que ayuden a superar las posibles insuficiencias en este ámbito.

### **3. Grupos de interés**

Se entiende por “grupos de interés” aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización y cuyas acciones pueden afectar, dentro de lo razonable, a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos<sup>3</sup>.

La responsabilidad social implica para una organización considerar y tratar de responder a las expectativas de aquellos grupos que se vean afectados por su actividad o por las decisiones que tome. Esto supone que debe identificar estos grupos y considerar sus expectativas desde la doble perspectiva del desarrollo sostenible<sup>4</sup> y de las expectativas más generales de la sociedad.

Es posible que las expectativas de algunos grupos sean parcialmente contrarias o divergentes entre sí o que sean percibidas con un nivel de prioridad distinto, por ello es conveniente el establecimiento de un diálogo o comunicación entre la organización y estos grupos, para que se definan con claridad las expectativas de las partes.

Para que “considerar y tratar de responder” sea una realidad, que se vaya mejorando con la experiencia de su interacción con los grupos de interés, se propone como orientación el siguiente proceso:

1. Identificación de los temas sociales, medioambientales y de buen gobierno que están directamente afectados por las actividades de la empresa.
2. Identificación, así mismo, de los grupos de interés afectados por las actividades de la empresa/organización (empleados, accionistas, inversores, clientes, proveedores, etc.), así como de las organizaciones que, en su caso, canalicen o sintetizen los intereses individuales y expresen los intereses colectivos objeto de tutela, teniendo para ello presentes los cauces de interlocución ya existentes.

---

<sup>3</sup> GRI

<sup>4</sup> “Desarrollo sostenible es aquél que permite satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. Our Common Future; Informe de la Comisión Brundtland; (World Commission on Environment and Development; 1987 )

En este sentido, por ejemplo, los sistemas de representación de los trabajadores utilizados en la empresa y la implicación de los mismos en las políticas de RSE, pueden desempeñar un papel relevante en aquellas cuestiones que guardan relación con el desarrollo de un buen clima laboral, la mejora de las condiciones de trabajo y de la competitividad de la empresa.

Con este fin se podría distinguir entre grupos de interés primarios y secundarios:

- a. Los primarios son aquellos grupos que son esenciales para poder llevar a cabo las actividades de la empresa. A modo de orientación -ya que pueden variar en algunas circunstancias- indicamos los siguientes: Los accionistas y otros proveedores de financiación; los empleados; los clientes; y los proveedores de productos y servicios.
  - b. Los secundarios son aquellos otros grupos que pueden influir sobre el comportamiento de los primarios y, por tanto, sobre la actividad de la empresa/organización. Como orientación indicamos: Las administraciones locales autonómicas y centrales; las asociaciones de consumidores; las asociaciones de defensa de intereses específicos; los medios de comunicación; y los competidores.
3. Ordenamiento de los diferentes temas sociales y medioambientales en función de dos parámetros: la relevancia del tema para los grupos de interés y el impacto sobre el desarrollo de la actividad de la empresa/organización. Esto permitirá diseñar un mapa de temas para los grupos de interés primario y secundario.
  4. Valoración de la capacidad que posee la empresa/organización para el control o influencia sobre los temas identificados. Este punto, junto con el anterior, ayuda a establecer prioridades sobre las acciones a emprender por la empresa/organización en función de su relevancia e impacto.
  5. Establecimiento de unos canales de comunicación o diálogo con los grupos de interés identificados sobre las acciones emprendidas, que sirvan de retroalimentación para corroborar la relevancia de los temas, a la vez que mantengan el proceso de mejora continua esencial para consolidar la confianza en las actuaciones.

El desarrollo de la RSE representa la posibilidad de alcanzar logros para todas las partes interesadas, y es un proceso que va indisolublemente unido a la ganancia en reputación de la empresa, que en este sentido será la consecuencia de un trabajo en común y bien hecho.

#### 4. Los modelos de referencia para informar:

a) Modelos:

Existen varios modelos de referencia entre los que la empresa/organización puede elegir para informar; sin embargo, los criterios que parecen más relevantes a la hora de definirlo son:

- Que tenga un carácter internacional.
- Que esté basado en los principios y derechos fundamentales reconocidos en los Convenios y Acuerdos internacionales aprobados por las Naciones Unidas.
- Que esté alineado con otras propuestas de países de nuestro entorno.
- Que contemple aspectos sociales, laborales, medioambientales, de lucha contra la corrupción y cualquier otro mencionado en las recomendaciones sobre principios y criterios para informar, que se explicitan en el punto 7 de este documento.
- Que permita distinguir las distintas circunstancias de los sectores de actividad y de la empresa/organización que lo realice teniendo en cuenta su tamaño y disponibilidad de recursos económicos y humanos.
- Que tenga una naturaleza gradual y progresiva.
- Que mantenga los criterios en el tiempo permitiendo, así, apreciar la evolución de los resultados de la empresa/organización.

b) Contenido:

La información que recojan los informes debe seguir el criterio de transparencia y relevancia, expresada con sencillez y claridad, con el fin de facilitar su análisis y comparación con otros informes de empresas/organizaciones similares. En el punto 7 de este documento, se abordan con más detalle los contenidos propuestos por el CERSE.

c) Enfoque:

El enfoque de los informes puede reflejar dos orientaciones básicas: que sea un documento que informa de las acciones realizadas en el campo de la RSE, en el que se identifican sus grupos de interés y las medidas llevadas a cabo para atender a sus expectativas; o que sea la expresión de una herramienta de gestión que utiliza la empresa/organización en la que se revelen los objetivos perseguidos, las medidas adoptadas y el grado de logro de estos objetivos. Si bien estos enfoques no son excluyentes, ya que existen zonas de solape, la elección entre una u otra orientación, determinará el grado de confianza que la empresa/organización despertará en la sociedad.

## 5. El papel de las organizaciones que integran la Sociedad Civil

Se entiende por Sociedad Civil el conjunto de instituciones, organismos y asociaciones que defienden unos intereses legítimos y que no se sienten suficientemente representados por los anteriores grupos -administraciones públicas, agrupaciones empresariales y organizaciones sindicales- y que mediante su voluntad de hacer valer su voz y su capacidad de influir sobre las decisiones del individuo a la hora de votar, consumir, invertir, buscar empleo y denunciar, pueden ejercer su influencia sobre el comportamiento de los demás representantes sociales.

El amplio conjunto de instituciones que conforman la Sociedad Civil tiene también un importante papel que desempeñar en este proceso de mejora de la transparencia y aumento de las actuaciones socialmente responsables. La riqueza de su diversidad es la clave de su interacción con el resto de los representantes sociales. Al relacionarse con unos colectivos con los que generalmente no interactúan -o lo hacen en una medida insuficiente o parcial- como son la administración, la empresa o los sindicatos, deben ampliar los intereses a tener en cuenta para el desarrollo de una sociedad inclusiva.

Este papel se cristaliza en los siguientes tipos de actuaciones:

### a. Como observadores:

- Realizando el escrutinio de las partes involucradas en el proceso, haciendo públicas sus apreciaciones.

### b. Como orientadores:

- Haciendo propuestas que sirvan de guía para las decisiones en el ámbito social y medioambiental.

### c. Como propulsores:

- Colaborando con los demás representantes sociales para facilitar los avances, aportando sus conocimientos y capacidades desarrollados en entornos sociales distintos de los que normalmente se desenvuelven los otros grupos de interés.

### d. Como ejemplo:

- Demostrando también el compromiso de transparencia de sus propias organizaciones en aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno.

## 6. El papel de la administración pública en la transparencia

El papel que pueden desarrollar las administraciones públicas en el tema de la transparencia ha de ser entendido desde distintas vertientes:

- a) **La administración como organización ejemplar:** desde este punto de vista las administraciones, sus entes y los organismos de ellas dependientes son entidades que deberían, asimismo, elaborar sus propios informes de responsabilidad social.

Esos informes deberían igualmente recoger la relación de la Administración con sus proveedores de servicios y productos. En este sentido, la memoria que presenten las administraciones debería plasmar la necesaria transparencia en los procedimientos y ponderación de criterios en el marco de la contratación pública de manera que no se generen situaciones de discriminación, arbitrariedad, distorsión en la libre prestación de servicios, evitando así las ineficiencias que esto pudiera provocar.

- b) **La administración como agente impulsora:** la responsabilidad social requiere de concienciación sobre la importancia de la transparencia por parte de los diversos actores implicados. Por ello, la administración debería suministrar información y facilitar la formación necesaria en materia de elaboración de informes y memorias de sostenibilidad, sobre todo en el caso de las empresas con mayores dificultades para elaborar sus propios informes, como son las Pyme.

- c) **La administración como entidad difusora:** su labor podría dirigirse a facilitar el conocimiento de las memorias existentes a través de instrumentos de acceso digital generalizado. Actualmente algunas administraciones cuentan ya con instrumentos para difundir la RSE mediante páginas web específicas -que informan de líneas de ayudas para la elaboración de las memorias y programas de asesoramiento especializado-; sin embargo, estos instrumentos se encuentran dispersos e inconexos, lo que da lugar a duplicidades y a la falta de referentes claros y fiables, tanto para las empresas/organizaciones con menores recursos que quieran informarse y hacer sus memorias, como para aquellas que quieran dar a conocer, sin costes añadidos, las memorias ya elaboradas.

- d) **La administración como orientadora y facilitadora de directrices:** con el fin de que sirvan de guía en la comprensión y tratamiento de las actividades de RSE, las administraciones pueden facilitar a las empresas y organizaciones algunos de los distintos modelos o referencias de reporte existentes. En este sentido, se recomienda utilizar marcos de referencias globales, asegurándose de que no se introducen desajustes en un mercado competitivo. La credibilidad y veracidad de la información presentada constituye un desafío importante y la administración puede desempeñar un papel relevante a tal fin.

## **7. Recomendaciones sobre principios, criterios, temas y subtemas para informar**

Desde el CERSE se considera necesario, como parte fundamental de su cometido, ofrecer una serie de recomendaciones básicas a tener en cuenta en los procesos de elaboración de los informes de las empresas y organizaciones. El fin último de estas



recomendaciones es, por un lado, orientar a las empresas y organizaciones en el inicio del proceso de informar sobre sus actividades de RSE y, por otro, para aquéllas que ya lo han iniciado, mejorar la calidad del proceso adecuándolo a un contexto que sea comparable y le aporte fiabilidad. Estas recomendaciones son de carácter general aunque en su aplicación se deberán ajustar al tamaño y circunstancias de dicha empresa u organización.

El CERSE, a través de estas recomendaciones, también pretende, desde el contexto de España, contribuir al debate europeo e internacional sobre la comunicación de factores sociales y medioambientales, así como sobre los criterios a integrar en un posible marco de aplicación europea para la comunicación de la RSE. Con este marco se persigue garantizar que la información aportada refleje una imagen completa y correcta sobre su impacto en la sociedad, destacando el valor que tienen las actuaciones y políticas no económicas –como son los aspectos sociales y medioambientales– en el éxito y competitividad de la empresa.

El esquema propuesto pretende ser básico, pudiendo ser objeto de ampliación y desarrollo, pero que sirve como punto de partida para lograr que los informes/memorias puedan ser comparables y fiables.

Para una mayor claridad, estas recomendaciones se estructuran en tres apartados:

- A. Principios y criterios básicos: a tener en cuenta para que el informe/memoria aporte una imagen fiel de la empresa/organización.
- B. Temas y subtemas: que se derivan de los principios y criterios básicos como aspectos que se deberían incluir en el informe/memoria cuando proceda. Los indicadores concretos no se han desarrollado en esta fase de trabajo aunque, en la mayoría de los casos, de la información identificada a priori se pueden construir indicadores a medida por la entidad informante. En cualquier caso, se trata de una materia pendiente de debate en el seno del CERSE.
- C. Índice del informe/memoria: recomendación que pretende orientar sobre la forma práctica de ordenar los contenidos en el informe/memoria.

## A. PRINCIPIOS Y CRITERIOS BÁSICOS

Principios	Criterios
<p><b>TRANSPARENCIA</b></p> <p>De forma que permita a una persona razonable e informada la toma de decisiones, generando credibilidad hacia la empresa u organización.</p>	<p><b>1. Reconocimiento de compromisos y logros</b></p> <p>La información debería recoger los compromisos voluntariamente adquiridos por la empresa/organización y se deberían encuadrar en un proceso de mejora progresiva, en el que se expliquen los objetivos marcados, el grado de alcance, las posibles desviaciones y, en su caso, la reformulación de objetivos.</p> <p>Así mismo, se debería indicar el proceso de integración de esos objetivos en las prácticas de gestión diaria de la empresa/organización.</p>
	<p><b>2. Progresividad</b></p> <p>El proceso de información podrá iniciarse de una forma básica, su mejora será una consecuencia lógica de su continuidad en el tiempo y la consecución de los compromisos adquiridos.</p>
	<p><b>3. Comparabilidad</b></p> <p>La información aportada por las empresas/organizaciones debería ser comparable en aquellos puntos relevantes en base al apartado B con la de otras de su ámbito, de forma que los datos ofrecidos aporten valor y permitan conocer realmente el alcance de su actividad y la evolución y tendencias de su comportamiento en el tiempo.</p> <p><b>a) Contextualidad</b></p> <p>Para que se pueda dar esa comparabilidad, la empresa/organización debería enmarcarse en el contexto social, medioambiental y económico en las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Territorial</li> <li>- Sectorial</li> </ul> <p><b>b) Evolución</b></p> <p>Deberían indicarse datos de las situaciones anteriores para poder apreciar las mejoras alcanzadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórica: Procurando aportar la serie de datos de los años anteriores</li> </ul> <p><b>c) Metodología</b></p> <p>Resulta fundamental conocer la metodología que se ha utilizado para la obtención de los datos que se ofrecen. Para ello siempre que existan deberían utilizarse metodologías de cálculo internacionales aceptadas y, en su defecto, estándares comúnmente conocidos en el sector de que se trate. De no existir éstos, se debería explicar el método utilizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologías de cálculo Internacionales</li> <li>- Otros comparables</li> <li>- Explicación del sistema propio</li> </ul>
<p><b>GLOBALIDAD</b></p> <p>De forma que abarque las áreas de influencia de la empresa u organización</p>	

	<p><b>4. Relevancia</b></p> <p>Debería indicarse el alcance de la actividad de la empresa u organización, delimitando su área de influencia.</p> <p><b>a) Cobertura del Informe</b></p> <p>Indicar en el informe el alcance de todas las áreas de actividad y geográficas en las que intervengan es especialmente relevante para empresas u organizaciones que realizan actividades en diferentes países o tienen una actuación muy diversificada (en estos casos tiene especial importancia la información sobre su cadena de suministro y distribución).</p> <p><b>b) Información significativa</b></p> <p>La información aportada debería cubrir aquellos aspectos significativos, es decir, relevantes para que sus grupos de interés (accionistas, clientes, trabajadores, etc.) puedan formar una opinión o tomar una decisión razonada si así lo consideran<sup>5</sup>. Se debería utilizar una exposición objetiva contemplando los aspectos positivos y negativos de la actividad de la empresa u organización.</p> <p><b>c) Proceso de identificación de sus grupos de interés e interlocución</b></p> <p>Cada empresa u organización debería identificar sus propios grupos de interés y las organizaciones y, en su caso, los interlocutores, que los representan. Se debería también informar sobre los instrumentos de diálogo o comunicación que tengan o vayan estableciendo con ellos y los resultados de esta relación.</p>
	<p><b>5. Accesibilidad y difusión</b></p> <p>La información que se publique periódicamente debería ser de fácil acceso y clara en su exposición, para que sea comprensible por las partes interesadas.</p> <p>Su difusión se debería realizar a través de los principales canales disponibles para la empresa u organización (página web, memorias de actividad, etc.)</p> <p><b>6. Verificabilidad</b></p> <p>En coherencia con el criterio de progresividad del proceso de información, es deseable que finalmente la empresa/organización decida adoptar un sistema de verificación del informe/memoria, realizada por un tercero independiente con la adecuada y reconocida capacidad técnica, de conformidad con las normas de revisión de la información internacionalmente aceptadas, que permita acreditar frente a terceros un grado de fiabilidad adecuado en cuanto a la veracidad de los datos representados y a la aplicación de los principios previamente mencionados.</p>

<sup>5</sup> Por ejemplo: en el caso de los inversores, decidan adquirir acciones de una empresa socialmente responsable; los clientes decidan comprar un determinado producto; los trabajadores y sindicatos se impliquen en el proyecto; etc.

## **B. TEMAS Y SUBTEMAS:**

De los principios y criterios mencionados en el apartado anterior se derivan los temas y subtemas concretos susceptibles de desarrollar en el informe/memoria.

La relación de temas y subtemas que se indican a continuación, tratan de abarcar aquellos aspectos que están directamente relacionados con la RSE, si bien en muchos casos no serán aplicables a las circunstancias de una empresa/organización en concreto. La intención es abrir el campo de análisis para su consideración a la hora de informar, pero no se trata de forzar a su justificación o a una respuesta obligada.

Muchos de los aspectos recogidos en el “Desarrollo de subtemas” pueden parecer redundantes por estar ya recogidos en el marco legal español y por tanto ser de obligado cumplimiento; sin embargo, teniendo en cuenta el alto nivel de interdependencia existente entre los países, cuando las actividades productivas, comerciales o de aprovisionamiento se realizan en -o con- países en los que su desarrollo jurídico no contempla eficazmente estos aspectos, su explicitación supone un marco de referencia útil para asegurar el alineamiento de las actividades de la empresa/organización en -o con- esos países con las prácticas implantadas en España.

Temas Grandes temas que conforman la RSE	8. Subtemas	9. Desarrollo de subtemas	
<b>Derechos Humanos</b> Respeto a la dignidad de la persona	1) Apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos fundamentales, dentro de su ámbito de influencia	<p>Para empresas cuya actividad básica y la parte más relevante de su cadena de suministro y distribución<sup>6</sup> se desarrolla únicamente en España, deberían informar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de políticas o declaraciones de la organización a favor de los derechos humanos</li> <li>• Existencia de Códigos de Conducta</li> <li>• Acciones que la empresa desarrolla y que demuestran el compromiso de la organización a favor de los derechos humanos</li> </ul>	<p>Para empresas cuyas actividades de producción, aprovisionamiento o distribución, tienen lugar en países en los que sea posible alguna de las siguientes circunstancias, se debería informar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratación de fuerzas de seguridad</li> <li>▪ Repercusión de sus actividades en las comunidades Indígenas y medidas, en su caso, tomadas en relación con las mismas</li> <li>▪ Influencia en la cultura de las comunidades locales</li> <li>▪ Trabajo forzoso</li> <li>▪ Trabajo infantil</li> <li>▪ Políticas que incidan positivamente en el desarrollo de los Derechos Civiles y Políticos y la no connivencia con sistemas políticos que atenten contra los derechos humanos.</li> </ul> <p>Deberían informar de las medidas adoptadas para paliar la situación o interesarse en su mejora.</p>
	2) Evitar la complicidad en la violación de los Derechos Humanos	<p>Información sobre las medidas implantadas para evitarlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diálogo con legítimos representantes locales para proponer acciones positivas</li> <li>▪ Inclusión del tema en el Código de Conducta</li> </ul>	

<sup>6</sup> Cuando esta cadena sea esencial para su funcionamiento.

<b>Temas</b> Grandes temas que conforman la RSE	<b>10. Subtemas</b>	<b>11. Desarrollo de subtemas</b>
<b>Medio Ambiente</b> Reducción del impacto medioambiental de las actividades de la empresa u organización	1) Consumos de agua, electricidad, gas, y otras materias primas	Información sobre consumos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consumos directos de energía, como por ejemplo de gas electricidad, combustible, etc...</li> <li>▪ Consumos de elementos, como por ejemplo: agua, papel, tóner, material de oficina u otras materias primas.</li> </ul>
	2) Emisiones	Información sobre emisiones, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emisiones directas de procesos (CO2, NOx, SO2, polvo).</li> <li>▪ Emisiones indirectas (transporte)</li> </ul>
	3) Vertidos	Información sobre vertidos, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vertidos industriales (caudal, pH, DBO, DQO)</li> </ul>
	4) Residuos y reciclaje	Información sobre los residuos y las políticas de reciclaje existentes, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residuos Peligrosos</li> <li>▪ Residuos No Peligrosos</li> <li>▪ Residuos reciclados</li> </ul>
	5) Gestión Medioambiental	Descripción de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política medioambiental</li> <li>▪ Principio de precaución y prevención</li> <li>▪ Sistema de gestión medioambiental</li> <li>▪ Programas de Formación Medioambiental</li> <li>▪ Certificación medioambiental (Normas ISO, UNE, EMAS)</li> </ul>
	6) Eficiencia	Descripción de medidas relativas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actuaciones de reducción de consumos (por ej.: aislamiento de edificios, iluminación eficiente, ahorro de agua...).</li> <li>▪ Uso de productos y servicios eficientes</li> <li>▪ Empleo de energía renovables</li> <li>▪ Mejora de procesos industriales</li> <li>▪ Sustitución de combustible</li> </ul>

<p><b>Temas</b></p> <p>Grandes temas que conforman la RSE</p>	<p><b>10. Subtemas</b></p>	<p><b>11. Desarrollo de subtemas</b></p>
	<p>7) Biodiversidad</p>	<p>Descripción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zonas/hábitats protegidos a los que pueda afectar la actividad de la empresa/organización.</li> <li>▪ Impactos y acciones implantadas para reducirlos.</li> </ul>

Temas Grandes temas que conforman la RSE	12. Subtemas	13. Desarrollo de subtemas
<b>Derechos y Políticas Laborales</b> El trabajo como una actividad humana respetable	<b>DERECHOS LABORALES BÁSICOS</b>	Debería incluirse información sobre las medidas adoptadas para respetar estos derechos, especialmente si no están protegidos por la ley, no son respetados o no están recogidos en las prácticas usuales del país, particularmente en su cadena de suministro y distribución. Estas medidas reflejarían el compromiso de la empresa en su ámbito de influencia: <sup>7</sup>
	1) Libertad de asociación y libertad sindical.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de la libertad para constituir sindicatos y para afiliarse a ellos.</li> <li>▪ Reconocimiento de los representantes de los trabajadores, particularmente los sindicatos, como interlocutores en el ámbito correspondiente en tanto que representen los intereses legítimos de los trabajadores, de acuerdo con las especificidades de cada modelo de RRLL, siempre y cuando estos modelos respeten los derechos laborales básicos reconocidos por la OIT.</li> </ul>
	2) Respeto y promoción de la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición y establecimiento de las condiciones de trabajo a través de la negociación con la representación de los trabajadores, reconociendo en este ámbito el papel de las organizaciones sindicales representativas en tanto que representen los intereses legítimos de los trabajadores, de acuerdo con las especificidades de cada modelo de RRLL, siempre y cuando estos modelos respeten los derechos laborales básicos reconocidos por la OIT.</li> </ul>
	3) Derecho de huelga	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento y respeto del ejercicio responsable de la acción colectiva, incluyendo el derecho de huelga en la defensa legítima de los derechos de los trabajadores.</li> </ul>
	<b>POLÍTICAS LABORALES</b>	Debería incluirse asimismo información relativa a las medidas adoptadas sobre los siguientes aspectos:
	4) No Discriminación – política de igualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No discriminación por razón de género, edad, país de procedencia, ideología o religión, discapacidad, orientación sexual, origen racial, etc.</li> <li>▪ Medidas para promocionar la igualdad</li> <li>▪ Acciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad al empleo y puesto de trabajo</li> </ul>

<sup>7</sup> En algunos casos debe tenerse en cuenta que puede ser contraproducente publicar unas medidas adoptadas por la empresa, en aquellos países en los que su normativa sea contraria a estos principios laborales básicos.



<b>Temas</b> Grandes temas que conforman la RSE	<b>12. Subtemas</b>	<b>13. Desarrollo de subtemas</b>
	5) Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención a las necesidades de adaptación de los esquemas de organización del trabajo en general y del tiempo de trabajo en particular, atendiendo a las condiciones personales y familiares</li> <li>▪ Medidas que la organización tenga implantadas o prevea hacerlo y que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal/ familiar</li> </ul>
	6) Salud, seguridad e higiene en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de riesgos y su evaluación</li> <li>▪ Política de prevención</li> <li>▪ Actuaciones y órganos para su seguimiento y corrección</li> <li>▪ Seguimiento de la accidentabilidad en sus diferentes grados y su evolución</li> </ul>
	7) Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipo de formación impartida (prevención de riesgos, mejora del puesto de trabajo, etc.)</li> </ul>
	8) Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política retributiva</li> <li>▪ Remuneraciones y sistemas de incentivos vinculados a la sostenibilidad</li> <li>▪ Beneficios sociales</li> <li>▪ Actuaciones destinadas a la consecución de un nivel de vida digno en países en vías de desarrollo</li> </ul>

Temas Grandes temas que conforman la RSE	14. Subtemas	15. Desarrollo de subtemas
<p><b>Buen Gobierno</b> Como muestra de unos propósitos claros y defendibles</p>	1) Consejo	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso del Consejo con la RSE</li> <li>▪ Política retributiva del Consejo y alta dirección</li> <li>▪ Comisiones existentes en el Consejo (auditoría, nombramientos, retribuciones, responsabilidad social, etc.)</li> <li>▪ Conflicto de intereses de consejeros y alta dirección</li> </ul>
	2) Transparencia en la gestión financiera.	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión del capital ISR (de las inversiones de la empresa/organización en general y en particular de los Planes y Fondos de Pensiones)</li> <li>▪ Contribuciones a las Administraciones Públicas de los países en los que opera la empresa/organización</li> <li>▪ Política de donaciones</li> </ul>
	3) Actuaciones en relación con los Grupos de Interés	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de los Grupos de Interés y en su caso las organizaciones que los representan</li> <li>▪ Políticas y prácticas de implicación de los Grupos de Interés</li> <li>▪ Mecanismos de diálogo y comunicación con los grupos de interés</li> <li>▪ Formación, cuando proceda, a grupos de interés en materia de RSE</li> <li>▪ Control de la seguridad y efecto sobre la salud en productos y servicios, como protección al cliente/consumidor</li> <li>▪ Acceso a instalaciones y oficinas para personas con discapacidad</li> <li>▪ Responsabilidad en los mensajes de comunicación comercial</li> <li>▪ Sistemas de sugerencias y reclamaciones</li> <li>▪ Políticas de RSE en la cadena de suministro (filiars, proveedores, contratas, subcontratas), en relación con su sensibilización al respecto, proyectos comunes, preferencias, exigencias, etc., y medidas, en su caso, adoptadas para la eficaz aplicación de los compromisos asumidos al respecto</li> </ul>
	4) Respeto y compromiso con las comunidades donde se establezca	Información sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de respeto -o en su caso tolerancia- ante las costumbres locales, tradiciones y lenguas locales que representen señas de su identidad cultural.</li> </ul>

<b>Temas</b> Grandes temas que conforman la RSE	<b>14. Subtemas</b>	<b>15. Desarrollo de subtemas</b>
	5) Corrupción	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de un Código de conducta y cualquier otro procedimiento con referencias a combatir y evitar la corrupción en el sector público y privado</li> <li>▪ Sistemas de seguimiento del cumplimiento del código de conducta y protección de denunciantes y testigos</li> <li>▪ Políticas con respecto a los controles sobre blanqueo de dinero</li> <li>▪ Políticas relacionadas con el tráfico de influencias y conflicto de intereses</li> </ul>
<b>EN TODOS LOS TEMAS</b>	<b>Información de cumplimiento</b>	Se deberían incluir las sanciones o condenas significativas a la empresa y organizaciones, o a sus dirigentes, en cada una de las materias, así como las medidas correctoras de los incumplimientos detectados.

## C. ÍNDICE DEL INFORME/MEMORIA

Una vez considerados los criterios que deberían primar en la elaboración del informe/memoria, así como la descripción de los temas y subtemas que se deberían tratar en el informe para garantizar la transparencia y calidad de la información, es necesario **estructurar dicha información** para lo que se propone el siguiente **índice**:

Índice orientativo del informe/memoria:

- 1) Perfil
- 2) Gobierno, compromisos y grupos de interés
- 3) Gestión y desempeño
  - a) Derechos humanos
  - b) Medio ambiente
  - c) Derechos laborales
  - d) Buen gobierno
- 4) Anexos: notas, verificación, etc.

Breve descripción de los contenidos de los capítulos propuestos en el índice:

### 1) PERFIL

Resulta esencial para una correcta comprensión del informe/memoria que el lector de la misma disponga de una información general y de contexto de la empresa u organización. Por ello, este apartado debería contener al menos información sobre:

- a) Período que cubre el informe/memoria.
- b) Estructura organizativa de la empresa/organización y persona/organización de contacto para posibles consultas sobre el contenido del informe/memoria.
- c) Estructura de la propiedad de la empresa/organización (relación de principales accionistas, propietarios...)
- d) Marca/s y productos/servicios que ofrece.
- e) Zonas geográficas en las que opera.
- f) Información relevante que refleje la dimensión de la empresa/organización: entre otros, n.º de empleados, n.º de clientes, n.º proveedores y su facturación,

principales magnitudes económicas (como podría ser el volumen de ventas, de beneficios, de inversiones, ratio de endeudamiento, pago de impuestos).

- g) Relación de los principales proveedores, contratistas y subcontratistas.
- h) Cobertura del informe/memoria: resulta esencial para el lector entender sobre qué está informando la empresa/organización, en cuanto a qué actividades o a qué zonas geográficas. Para facilitar la visión de conjunto se puede indicar cómo acceder a información complementaria.
- i) Información sobre los cambios más significativos que se hayan producido en el período y que sea conveniente señalar al lector para una mejor apreciación de los datos (p.e. una fusión, ampliación de instalación, aparición de normativa que condicione ciertos procesos, evolución del empleo, etc.).
- j) Estrategia de la organización en aspectos de responsabilidad social, sin olvidar cuáles son los objetivos de la empresa/organización, la descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- k) Identificación de riesgos sectoriales y gestión de los mismos.
- l) Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en el informe/memoria.
- m) Organizaciones y asociaciones a las que la empresa pertenece o en las que participa, como contribución a la definición de su “ámbito de influencia”.

## **2) GOBIERNO, COMPROMISOS Y GRUPOS DE INTERÉS**

- a) El contenido de este epígrafe aporta información esencial sobre los órganos de decisión de la empresa u organización, especialmente en el caso de empresas u organizaciones que no tienen obligación de realizar un Informe de Gobierno Corporativo, por ejemplo: estructura del Consejo de Administración y las Comisiones dependientes del mismo; mecanismos para evitar conflictos de intereses (códigos de conducta), etc. La información sobre Gobierno Corporativo relevante para la RSE debe aparecer expresamente en el informe/memoria de RSE.
- b) Se debería incluir la identificación de los grupos de interés de la empresa/organización además de los canales de comunicación disponibles y los compromisos derivados de la relación entre la empresa/organización y sus principales grupos de interés:
  - i) Criterios para la identificación y selección de las partes interesadas y las organizaciones que los representan.
  - ii) Métodos de consulta con las partes interesadas.
  - iii) Resultados de estas relaciones, compromisos adquiridos si los hubiere.

### **3) GESTIÓN Y DESEMPEÑO**

A continuación, los apartados a incluir deberían seguir y desarrollar el esquema de información incluido en las tablas anteriores sobre los temas de:

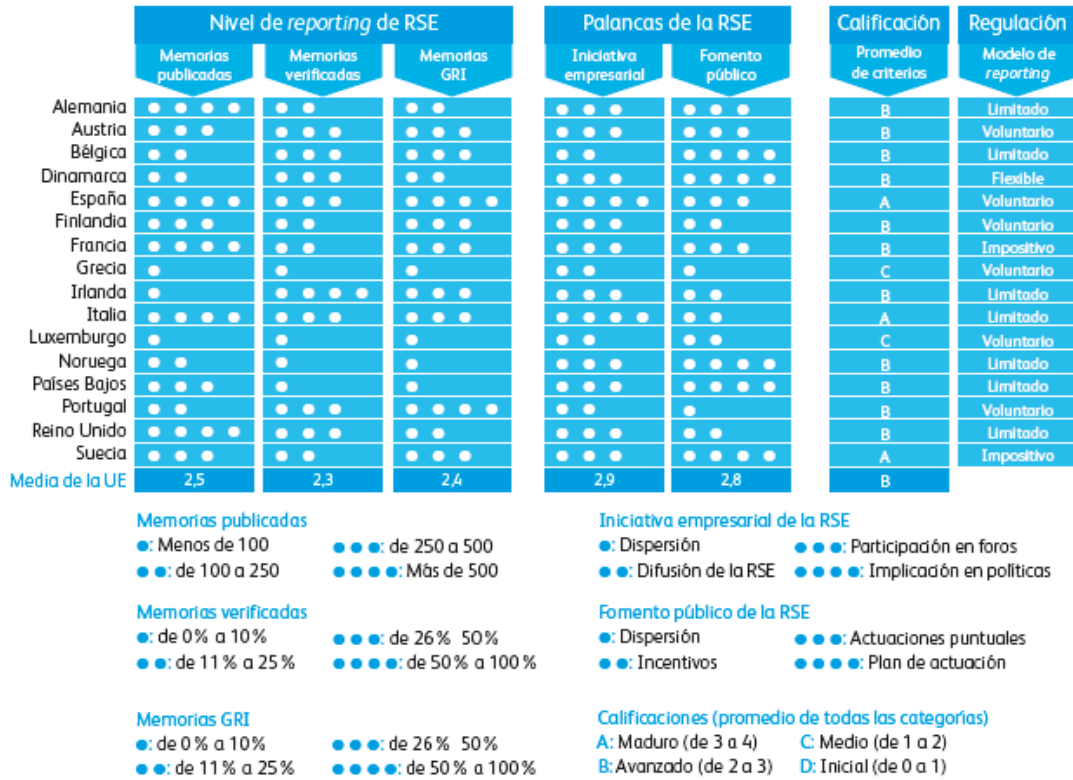
- a) Derechos humanos
- b) Medio ambiente
- c) Derechos y políticas laborales
- d) Buen gobierno

### **4) ANEXOS**

- a) Informe de verificación independiente: en el caso de que se realice.
- b) Direcciones comerciales.
- c) ... [aquéllos que la empresa/organización considere necesarios]

# ANEXO I

## El impulso de la RSE en Europa



Fuente: Guía de normativa 2010; *Informes de sostenibilidad en la unión europea*. Foro de Reputación Corporativa. <http://www.reputacioncorporativa.org/conocimiento/guia-de-normativa-2010-informes-de-sostenibilidad-en-la-union-europea>