

CERSE – Grupo 2**Transparencia, comunicación y estándares de los informes y memorias de sostenibilidad**

22 de noviembre de 2010

**Documento consensuado en el Grupo 2 del CERSE
como resumen de una primera fase de su trabajo
y punto de partida para una segunda etapa del mismo**

Nota aclaratoria previa:

Resulta de interés para el lector del presente documento y su mejor comprensión, que éste forma parte de uno más amplio que contiene apartados que desarrollan aspectos relativos a la esfera de influencia de las empresas, el papel de la administración pública en la generalización de la RSE, el papel de las organizaciones que integran la sociedad civil o los grupos de interés, entre otros.

Siendo el interés de este Grupo de Trabajo nº 2 el aportar al Pleno del CERSE, cuanto antes, un conjunto de recomendaciones que colaboren en la mejora de la transparencia y la calidad del proceso de elaboración de los informes/memorias de sostenibilidad es por lo que se ha desarrollado y cerrado, en primera instancia, el apartado de “Recomendaciones sobre principios y criterios para informar” fruto del esfuerzo y consenso de los miembros del Grupo.

El Grupo de Trabajo continuará avanzando en el desarrollo y consenso del resto de apartados del documento amplio que, una vez concluido, aportará mayor consistencia y coherencia a algunos aspectos que en el texto que ahora se aporta puedan parecer poco desarrollados.

RECOMENDACIONES SOBRE PRINCIPIOS Y CRITERIOS PARA INFORMAR:

En el Grupo de Trabajo sobre Transparencia consideramos necesario, como parte fundamental de nuestro 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 Grupo de Trabajo sobre Transparencia, Comunicación y Estándares de los informes y memorias de sostenibilidad, 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 de este Grupo de Trabajo 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>TRANSPARENCIA</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>GLOBALIDAD</p> <p>De forma que abarque las áreas de influencia de la empresa u organización</p>	<p>1. Reconocimiento de compromisos y logros</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>2. Progresividad</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>3. Comparabilidad</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>a) <u>Contextualidad</u></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"> - Territorial - Sectorial <p>b) <u>Evolución</u></p> <p>Deberían indicarse datos de las situaciones anteriores para poder apreciar las mejoras alcanzadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Histórica: Procurando aportar la serie de datos de los años anteriores <p>c) <u>Metodología</u></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"> - Metodologías de cálculo Internacionales - Otros comparables - Explicación del sistema propio.

	<p>4. Relevancia</p> <p>Debería indicarse el alcance de la actividad de la empresa u organización, delimitando su área de influencia.</p> <p>a) <u>Cobertura del Informe</u></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) <u>Información significativa</u></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 consideran¹. Se debería utilizar una exposición objetiva contemplando los aspectos positivos y negativos de la actividad de la empresa u organización.</p> <p>c) <u>Proceso de identificación de sus grupos de interés e interlocución</u></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>5. Accesibilidad y difusión</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>6. Verificabilidad</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>

¹ 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	Subtemas	Desarrollo de subtemas	
Derechos Humanos 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 distribución² se desarrolla únicamente en España, deberían informar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas o declaraciones de la organización a favor de los derechos humanos • Existencia de Códigos de Conducta • Acciones que la empresa desarrolla y que demuestran el compromiso de la organización a favor de los derechos humanos 	<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"> ▪ Contratación de fuerzas de seguridad ▪ Repercusión de sus actividades en las comunidades Indígenas y medidas, en su caso, tomadas en relación con las mismas ▪ Influencia en la cultura de las comunidades locales ▪ Trabajo forzoso ▪ Trabajo infantil ▪ 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. <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"> ▪ Diálogo con legítimos representantes locales para proponer acciones positivas ▪ Inclusión del tema en el Código de Conducta 	

² Cuando esta cadena sea esencial para su funcionamiento.

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

Temas Grandes temas que conforman la RSE	Subtemas	Desarrollo de subtemas
Derechos y Políticas Laborales El trabajo como una actividad humana respetable	DERECHOS LABORALES BÁSICOS	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. ³
	1) Libertad de asociación y libertad sindical.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto de la libertad para constituir sindicatos y para afiliarse a ellos. ▪ 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 RRL, siempre y cuando estos modelos respeten los derechos laborales básicos reconocidos por la OIT.
	2) Respeto y promoción de la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 RRL, siempre y cuando estos modelos respeten los derechos laborales básicos reconocidos por la OIT.
	3) Derecho de huelga	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
	POLÍTICAS LABORALES	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"> ▪ No discriminación por razón de género, edad, país de procedencia, ideología o religión, discapacidad, orientación sexual, origen racial, etc. ▪ Medidas para promocionar la igualdad ▪ Acciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad al empleo y puesto de trabajo
	5) Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ Medidas que la organización tenga implantadas o prevea hacerlo y que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal/familiar

³ 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.

Temas Grandes temas que conforman la RSE	Subtemas	Desarrollo de subtemas
	6) Salud, seguridad e higiene en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de riesgos y su evaluación ▪ Política de prevención ▪ Actuaciones y órganos para su seguimiento y corrección ▪ Seguimiento de la accidentabilidad en sus diferentes grados y su evolución
	7) Formación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de formación impartida (prevención de riesgos, mejora del puesto de trabajo, etc.)
	8) Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política retributiva ▪ Remuneraciones y sistemas de incentivos vinculados a la sostenibilidad ▪ Beneficios sociales ▪ Actuaciones destinadas a la consecución de un nivel de vida digno en países en vías de desarrollo

Temas Grandes temas que conforman la RSE	Subtemas	Desarrollo de subtemas
Buen Gobierno Como muestra de unos propósitos claros y defendibles	1) Consejo	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso del Consejo con la RSE ▪ Política retributiva del Consejo y alta dirección ▪ Comisiones existentes en el Consejo (auditoría, nombramientos, retribuciones, responsabilidad social, etc.) ▪ Conflicto de intereses de consejeros y alta dirección
	2) Transparencia en la gestión financiera.	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del capital ISR (de las inversiones de la empresa/organización en general y en particular de los Planes y Fondos de Pensiones) ▪ Contribuciones a las Administraciones Públicas de los países en los que opera la empresa/organización ▪ Política de donaciones
	3) Actuaciones en relación con los Grupos de Interés	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los Grupos de Interés y en su caso las organizaciones que los representan ▪ Políticas y prácticas de implicación de los Grupos de Interés ▪ Mecanismos de diálogo y comunicación con los grupos de interés ▪ Formación, cuando proceda, a grupos de interés en materia de RSE ▪ Control de la seguridad y efecto sobre la salud en productos y servicios, como protección al cliente/consumidor ▪ Acceso a instalaciones y oficinas para personas con discapacidad ▪ Responsabilidad en los mensajes de comunicación comercial ▪ Sistemas de sugerencias y reclamaciones ▪ 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
	4) Respeto y compromiso con las comunidades donde se establezca	Información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de respeto -o en su caso tolerancia- ante las costumbres locales, tradiciones y lenguas locales que representen señas de su identidad cultural.
	5) Corrupción	Información explícita sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de un Código de conducta y cualquier otro procedimiento con referencias a combatir y evitar la corrupción en el sector público y privado ▪ Sistemas de seguimiento del cumplimiento del código de conducta y protección de denunciantes y testigos ▪ Políticas con respecto a los controles sobre blanqueo de dinero ▪ Políticas relacionadas con el tráfico de influencias y conflicto de intereses

Temas Grandes temas que conforman la RSE	Subtemas	Desarrollo de subtemas
EN TODOS LOS TEMAS	Información de cumplimiento	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) Periodo 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]