ESTUDIO CORRESPONSBALES | 01

LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD: presente y futuro

MEDIARESPONSABLE®
La editorial especializada en Comunicación Responsable

Sumario

1 pág. 4

Introducción

2 pág. 6

Principales motivaciones para la elaboración de informes de sostenibilidad

3 pág. 8

Evaluación global de los informes

4 pág. 10

Evaluación del contenido

5 pág. 13

Evaluación del diseño y formato de presentación

6 pág. 15

Evaluación del proceso de elaboración

6. 1 Los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad y para la gestión de la RSE 15
6.2 La verificación de los informes. 18
6.3 Principales dificultades del proceso de elaboración. 19

7 pág. 20

Comunicación del informe

8 pág. 21

Voluntariedad/ obligatoriedad de los informes de sostenibilidad

9 pág. 23

Tendencias y retos de futuro

1

Introducción

El informe de sostenibilidad se ha convertido en la principal herramienta de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el auge que ha experimentado este documento durante los últimos años ha ido en paralelo a la expansión de este nuevo paradigma empresarial. Se trata de uno de los canales de comunicación más potentes por su capacidad de llegar a diferentes grupos de interés y por la implicación de todas las áreas de la empresa.

La pérdida de confianza que experimentó la empresa a raíz, principalmente, de la sucesión de una serie de escándalos durante los años 80 y 90, provocó, entre otros factores, la aparición y el desarrollo de la filosofía de la RSE.

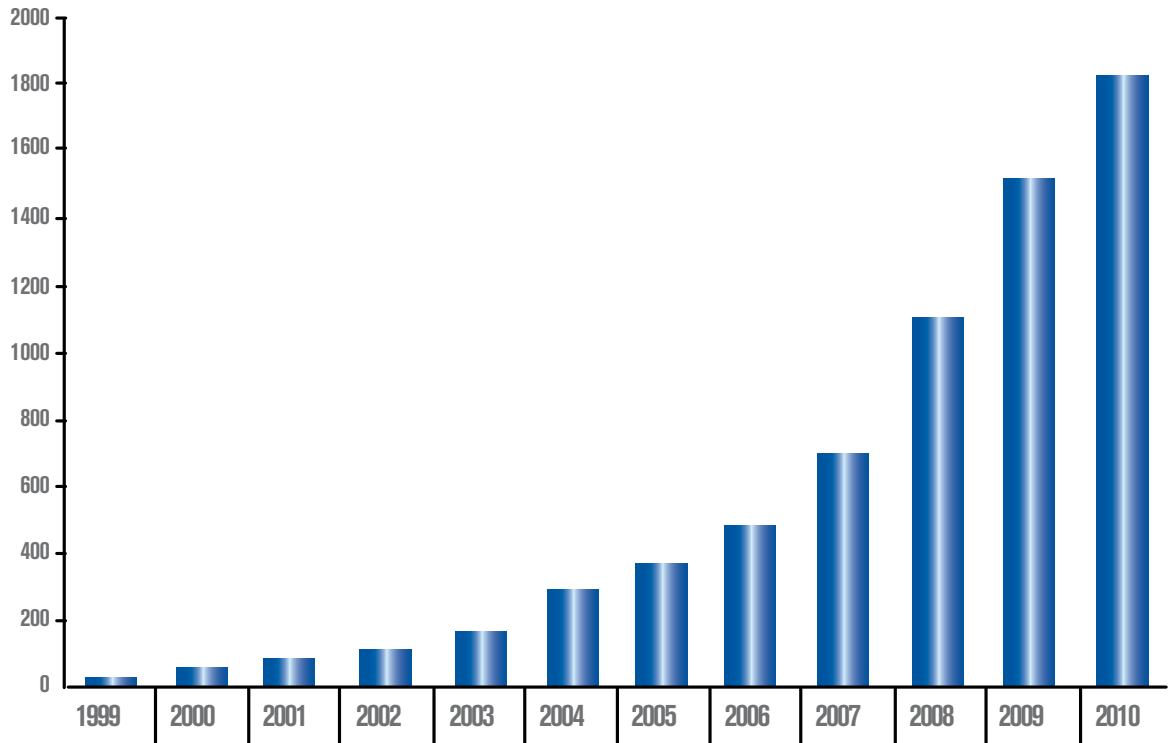
El origen del también denominado informe de RSE o RSC fueron las memorias medioambientales que algunas compañías empezaron a publicar durante la década de los 90 a raíz de una incipiente sensibilización respecto a la protección del entorno.

En 1997 nació el Global Reporting Iniciative (GRI), una organización multistakeholder cuyo objetivo era crear un modelo universal de memoria de sostenibilidad. De hecho, se ha convertido en la guía más utilizada a nivel internacional para la elaboración de estos reportes. En 1999 apareció la primera guía del GRI (G1), que fue actualizada en 2002 (G2) y en 2006 (G3). Precisamente, esta plataforma está actualmente preparando la nueva versión G4, que tiene previsto publicar el 2013.

Según el GRI, "la elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible".

Lo cierto es que durante los últimos años el número de memorias de sostenibilidad ha aumentado de manera significativa debido tanto al impulso de las propias empresas como a las demandas de la sociedad y de los inversores. Así, la inmensa mayoría de grandes corporaciones reportan sobre aspectos no financieros, además de pymes y organizaciones representantes del resto de grupos de interés. Así, durante 2010 se publicaron en todo el mundo más de 1.800 memorias basadas en GRI, lo que supuso un aumento del 22% respecto a las publicadas en 2009. En 2009, el aumento fue del 34% y en 2008, del 58%.

Informes GRI 1999-2010



	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
CRECIMIENTO	Año base	22%	34%	58%	37%	38%	36%	65%	20%	14%	177%	300%

Fuente: GRI Sustainability Reporting Statistics. Publication Year 2010.

> El informe de sostenibilidad se ha convertido en la principal herramienta de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Durante 2010 se publicaron en todo el mundo más de 1.800 memorias basadas en GRI

2

Principales motivaciones para la elaboración de informes de sostenibilidad

La mayoría de expertos que han participado en este estudio, que ha contado con una muestra de 173 respuestas, considera que la principal razón que lleva a las empresas a realizar informes de sostenibilidad es la mejora de la imagen y reputación (el 59% le da un 4 de 4), seguida muy de cerca por su función como herramienta de comunicación (el 57% le da un 4 de 4) (GRÁFICA 1).

Según GRI, el propósito de una memoria de sostenibilidad es la "medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible". Por lo tanto, la principal motivación para los expertos que lleva a las empresas a realizar una memoria –mejora de imagen y reputación-, no está contemplada por el GRI como el propósito fundamental que debe estar detrás de estos documentos.

En cambio, la segunda razón más nombrada en este informe –herramienta de comunicación- sí que está contemplada en la definición de GRI, puesto que hace referencia a la "divulgación" del desempeño de sostenibilidad.

De todas maneras, el principal propósito, que debe guiar la elaboración de memorias según GRI, sólo es el tercero más nombrado por los expertos encuestados: el 45% le otorga la máxima puntuación a la premisa 'como herramienta de transparencia y rendición de cuentas'.

El hecho de que la mejora de la imagen y la reputación esté por encima de la mejora del desempeño sostenible en el orden de prioridades a la hora de hacer un Informe de RSE, está estrechamente relacionado con el reto de la RSE más nombrado en el ***V Informe Corresponsables*** elaborado por MediaResponsable: integrar plenamente la Responsabilidad Social en el modelo de gestión.

A pesar de la proliferación en Europa de normativas que establecen una serie de requisitos de obligatoriedad respecto a la elaboración de informes de sostenibilidad, todavía no es una razón que pese a la hora de hacer memorias. Así, sólo el 15% de los encuestados considera que la principal razón de la elaboración de estos documentos sea adelantarse a la legislación sobre la materia.

El estudio ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010***, encargado por GRI y basado en una encuesta a elaboradores y lectores de informes de sostenibilidad, añade un matiz ligeramente diferente al preguntar cuáles son las principales razones que deberían llevar a una organización a reportar sobre sostenibilidad. Los artífices y los lectores coinciden a la hora de apuntar los dos principales objetivos que deberían llevan a las organizaciones a la elaboración de este documento. Así, para el 75% de los lectores y el 65% de los redactores la principal motivación tendría que ser la mejora de los procesos internos y para más del 70% de ambos colectivos, el reporte de su desempeño en sostenibilidad.

En cambio, hay disparidad de opiniones a la hora de valorar el informe como un medio para afianzar el compromiso de la organización con sus grupos de interés. Así, mientras que para el 57% de los redactores el compromiso con los *stakeholders* debería ser uno de los tres principales objetivos para la realización de una memoria de sostenibilidad, este porcentaje se reduce hasta el 41% entre los lectores y sólo el 17% de los mismos emplea el informe como fuente de información para comprometerse más con la organización.

Además, mientras que para cerca del 40% de los elaboradores, conocer las expectativas de los grupos de interés debería ser una de los principales objetivos para la elaboración de memorias, menos del 20% de los lectores consideran que ésta tiene que ser una de las razones básicas.

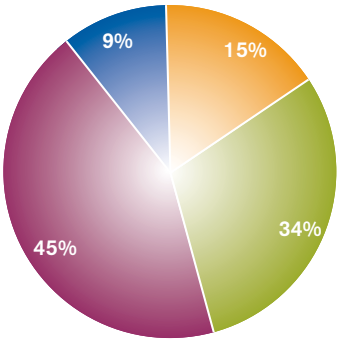
GRÁFICA 1

¿Por qué crees que las empresas realizan informes de sostenibilidad?

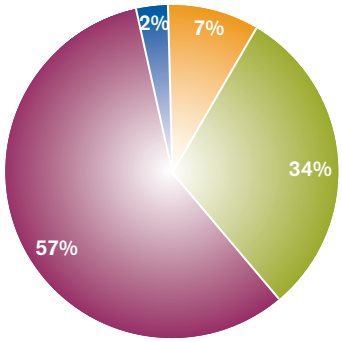
Evalúa de 1 a 4 el peso que crees que las siguientes razones tienen a la hora de tomar la decisión de realizar un informe de sostenibilidad (1, poco de acuerdo; 2, algo de acuerdo; 3 de acuerdo, y 4, muy de acuerdo).

1 2 3 4

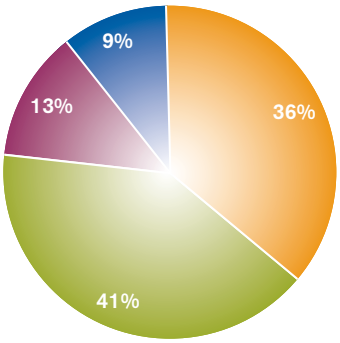
Como herramienta de transparencia y rendición de cuentas



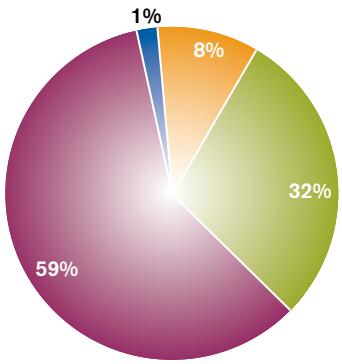
Como herramienta de comunicación



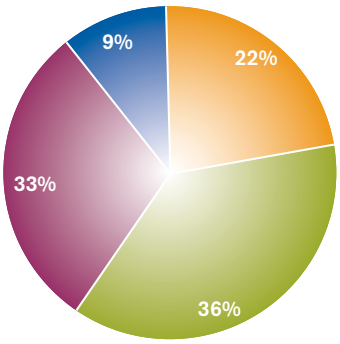
Para mejorar la gestión interna de la sostenibilidad



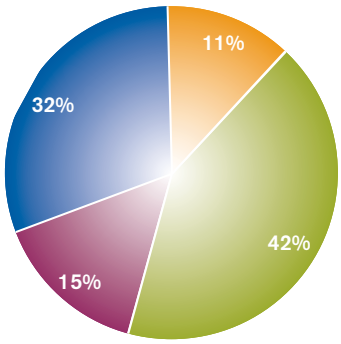
Para mejorar la imagen y reputación de la empresa



Porque el resto de empresas competidoras hacen informes de sostenibilidad



Para adelantarme a la legislación sobre la materia



3

Evaluación global de los informes

Prácticamente nadie discute la necesidad de que las empresas publiquen memorias de RSE. Así, según este estudio, el 71% de los expertos está totalmente de acuerdo (4 sobre 4) con la frase "me parece importante que las empresas publiquen informes de sostenibilidad" (GRÁFICA 2).

Los informes *Corresponsables* que MediaResponsable ha publicado en sus últimos *Anuarios Corresponsables* también han plasmado la opinión de los expertos respecto a los informes de RSE.

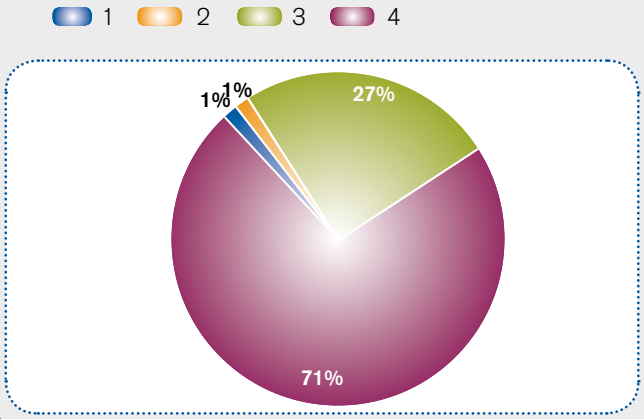
En líneas generales, esta percepción ha mejorado en los últimos años, puesto que el porcentaje de expertos para los que estos documentos son útiles ha pasado del 34% en 2008 al 44% en 2010 y el segmento para los que son poco eficaces se ha reducido del 20% al 11%. Sin embargo, ha crecido ligeramente la proporción de encuestados que consideran que estos documentos necesitan mejorar (GRÁFICA 3).

Los beneficios más destacados de estas memorias tanto en el ***I*** (2008) como en el ***V Informe Corresponsables*** (2010) fueron que facilitan el diálogo con los grupos de interés y que además contribuyen al proceso de mejora continua de la organización.

GRÁFICA 2

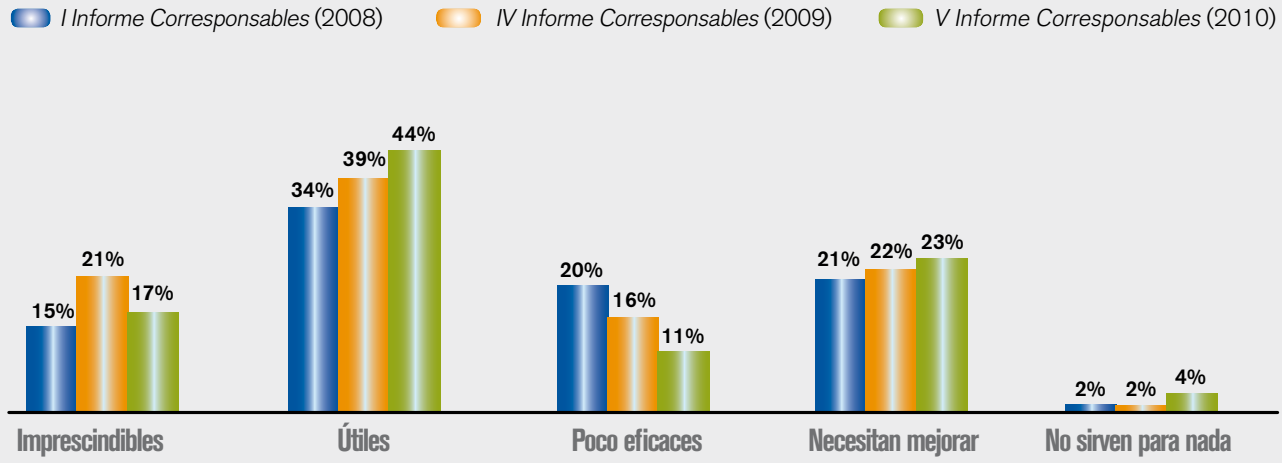
Me parece importante que las empresas publiquen informes de sostenibilidad.

Valora la siguiente afirmación de 1 a 4, donde 1 es poco de acuerdo y 4 muy de acuerdo.



GRÁFICA 3

¿Cómo calificarías las memorias de sostenibilidad?



Según el estudio ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010***, el nivel de confianza respecto a los reportes es óptimo. Así, el 90% de los lectores no consideran el reporte como un 'lavado de cara'. Sin embargo, sólo el 10% de este colectivo considera que esta herramienta de comunicación facilita una imagen completa de la compañía, algo que concuerda con la falta de autocrítica apuntada anteriormente.

Según el presente informe, hay una buen percepción generalizada de los informes de sostenibilidad que se elaboran en España. Así, un 77% los califica como buenos y el 8% como excelentes. Sin embargo, para el 13% son malos o muy malos, por lo que a estos documentos todavía les queda camino por recorrer (GRÁFICA 4).

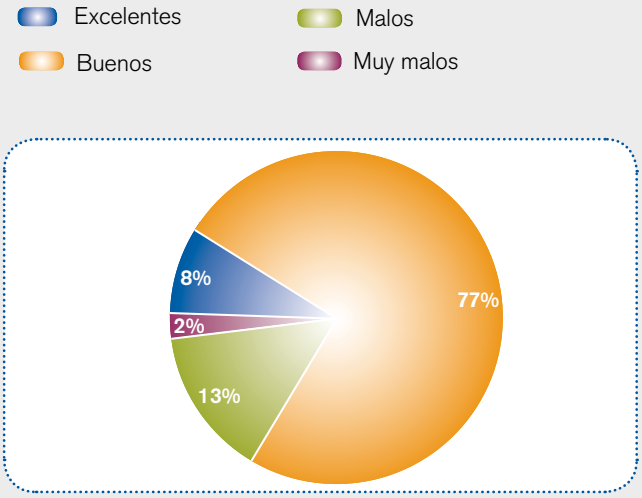
De hecho, el grupo de trabajo **'Transparencia, Comunicación y Standards de los Informes y Memorias de Sostenibilidad' del Consejo Estatal de RSE** advierte en su documento de trabajo aprobado en mayo de 2011 que existe en los informes de sostenibilidad "una desconexión entre los compromisos adquiridos, 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", añade.

Las principales carencias de los informes españoles apuntados por los expertos consultados en el presente estudio son el planteamiento como herramienta de marketing, el hecho de que falte autocrítica y de no llegar al ciudadano de a pié.

Precisamente, el 40% de la muestra de este informe está muy de acuerdo con la afirmación "los informes de sostenibilidad no reflejan información negativa" y el 38% está bastante de acuerdo (GRÁFICA 5).

GRÁFICA 4

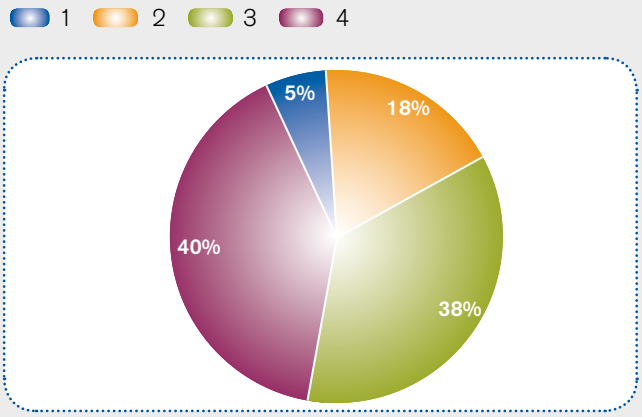
¿Cómo calificarías los informes de sostenibilidad que se realizan en nuestro país?



GRÁFICA 5

Los informes de sostenibilidad no reflejan información negativa

Valora la siguiente afirmación de 1 a 4 donde 1 es poco de acuerdo y 4 muy de acuerdo



4

Evaluación del contenido

El aspecto que está mejor reflejado en los informes de sostenibilidad es la veracidad, según este estudio. Así, el 40% de la muestra le otorga la máxima calificación. Ello se debe, en buena parte, al creciente número de memorias de RSE que son verificadas por terceras partes. Le sigue la relevancia –un 13% le da un 4 sobre 4-, la utilidad (12%) y la precisión (9%) (GRÁFICA 6).

En cambio, el aspecto peor valorado por la mayor parte de los expertos es la extensión de estos informes, que recibe la peor calificación por parte del 18%. Ello se debe a que tradicionalmente se ha criticado la amplia extensión de estos documentos. Cabe decir que las organizaciones han ido reduciendo progresivamente la extensión de los informes. Además, durante los últimos años han proliferado los resúmenes ejecutivos de las memorias de sostenibilidad, que permite al lector consultar la información más importante, manteniendo la opción de la información más ampliada en el documento completo.

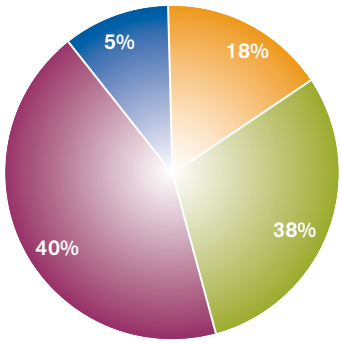
El segundo aspecto peor valorado es la comparabilidad, puesto que el 9% le otorga la peor calificación y sólo un 8% le da la mejor nota. Ello choca con el significativo aumento de informes de RSE que han seguido el GRI durante los últimos años, puesto que en principio sus indicadores están diseñados para facilitar la comparabilidad. Tal vez esto tenga que ver con la complejidad de este sistema de indicadores apuntada desde varios foros de opinión.

GRÁFICA 6

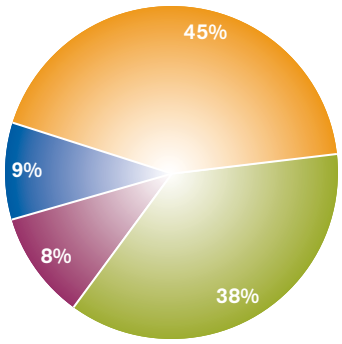
¿Cómo te parece que los informes de sostenibilidad suelen reflejar estos aspectos relativos a su contenido?

Evalúa del 1 al 4 (donde 4 es la puntuación mejor).

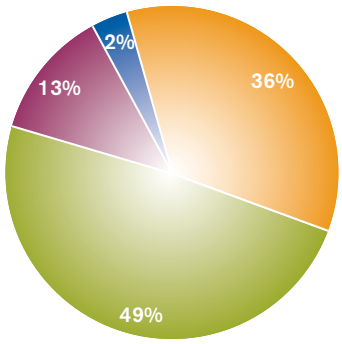
Veracidad de la información



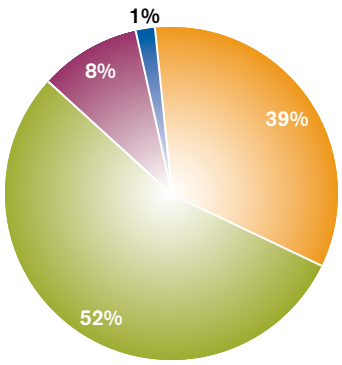
Comparabilidad

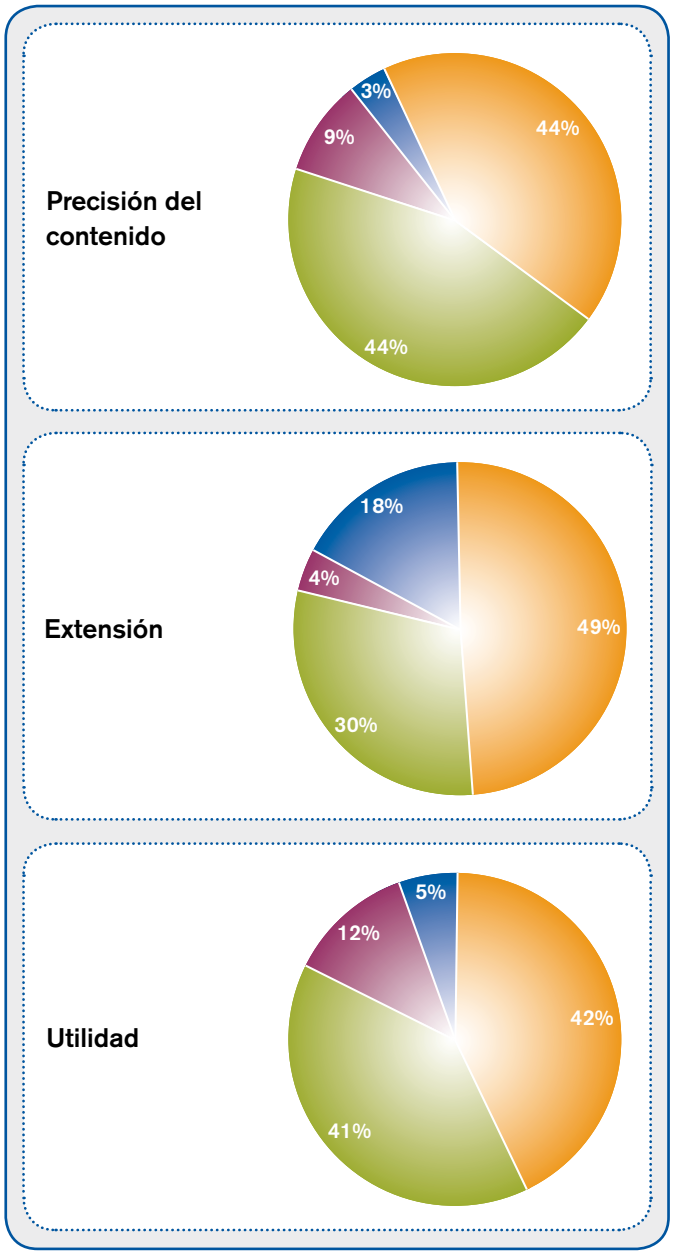


Relevancia



Claridad del contenido (grado de contextualización)





Lo que interesa más de las memorias de sostenibilidad es la información relativa a la dimensión social. Así, el 63% de los expertos consultados por este estudio le dan la máxima puntuación a este aspecto. Le sigue la dimensión ambiental, con un 61% de encuestados que le otorga un 4 sobre 4 (GRÁFICA 7).

Resulta curioso que el antecesor del informe de RSE fue la memoria medioambiental y que ahora sea la dimensión social la considerada más interesante de estos documentos. Ello se debe seguramente a que en un principio se malinterpretaba el concepto de RSE vinculándolo exclusivamente a acción social o a acción ambiental, y en cambio ahora ya hay una conciencia generalizada respecto a la concepción más global de la RSE.

El tercer aspecto que más interesa de una memoria es la dimensión laboral, ya que un 57% le concede la nota máxima. La fuerza que ha adquirido durante los últimos años el concepto de Responsabilidad Social Interna y la generalización de la idea de que no se puede hacer RSE hacia el exterior sino se empieza por el propio equipo, de buen seguro han influido en esta respuesta.

Por detrás están los Derechos Humanos, que reciben la máxima puntuación por parte del 46% de la muestra. En ello seguro que ha influido el hecho de que muchas de las memorias correspondan a grandes empresas que operan en varios países, algunos de ellos con un especial riesgo en lo que a derechos humanos se refiere.

Lo que menos interesa de un informe de RSE son las actuaciones respecto a los accionistas (un 11% le da la nota más baja) y la dimensión corporativa y de buen gobierno (un 4% le da un uno de cuatro).

En cambio, más de un tercio considera que la información sobre clientes y proveedores es importante.

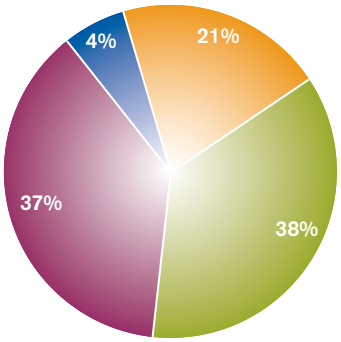
GRÁFICA 7

¿Qué grado de interés tienen para ti los diferentes apartados en que se suele dividir una memoria?

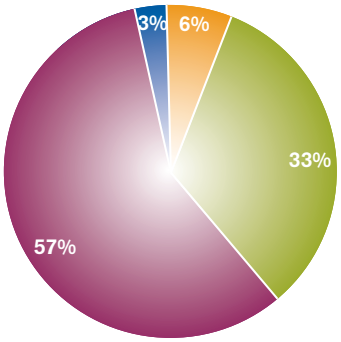
Evalúa del 1 al 4 (de menor a mayor interés).

1 2 3 4

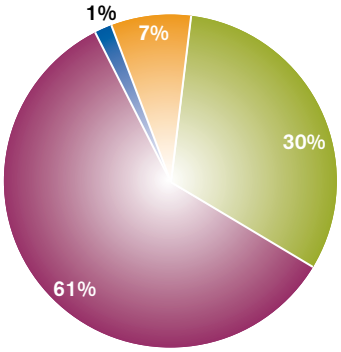
Dimensión corporativa/ buen gobierno



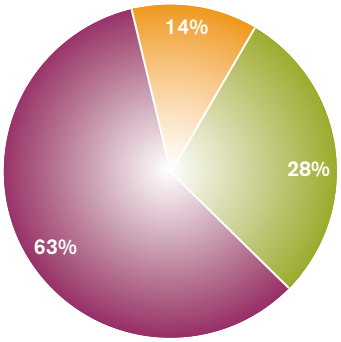
Dimensión laboral



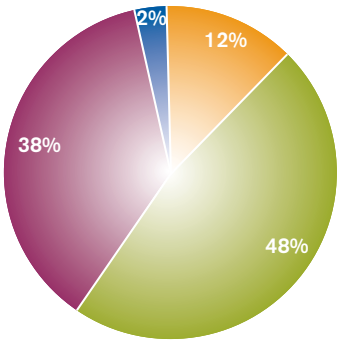
Dimensión ambiental



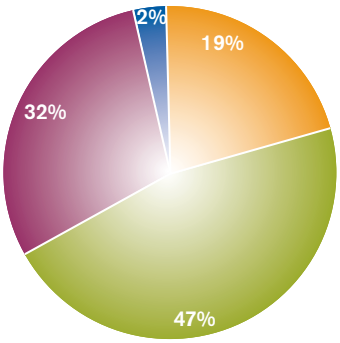
Dimensión social



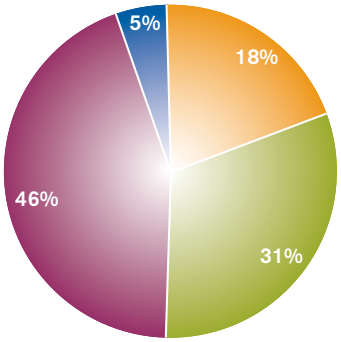
Actuaciones con clientes



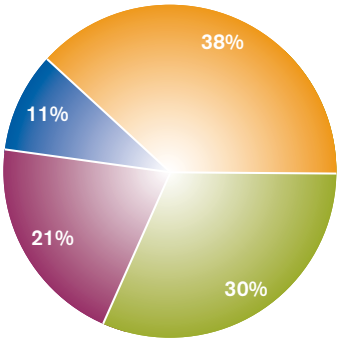
Actuaciones con proveedores



Dimensión de derechos humanos



Actuaciones con accionistas



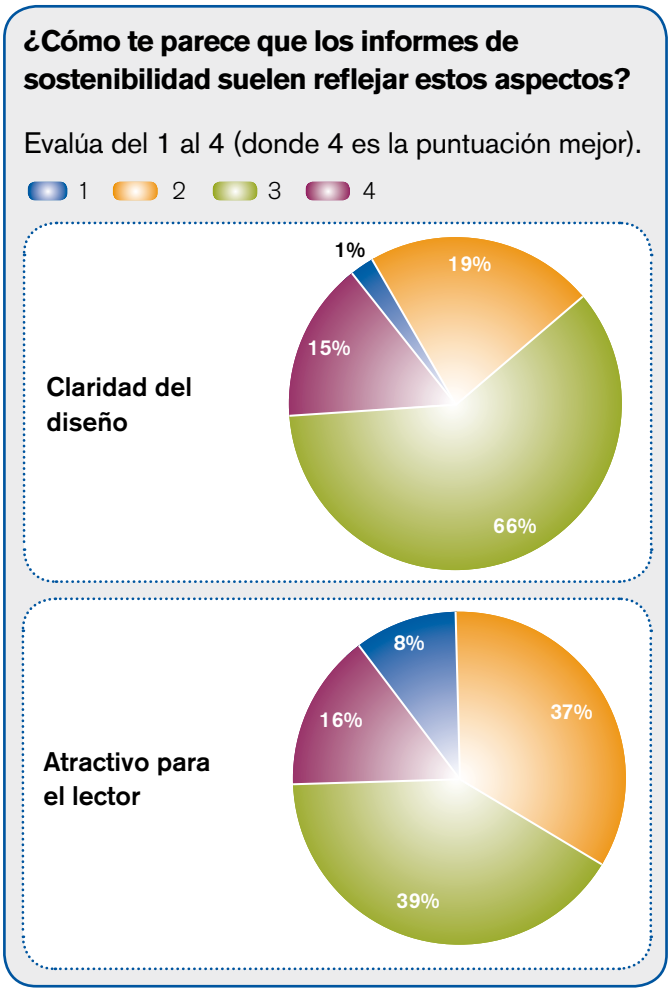
5

Evaluación del diseño y formato de presentación

El presente estudio también sondea la opinión respecto al diseño de las memorias de sostenibilidad. El 66% de la muestra le da un notable (tres sobre cuatro) a dicho diseño, aunque éste todavía debe mejorar ya que sólo un 15% le otorga la máxima puntuación (GRÁFICA 8).

Cabe decir que ha habido una tendencia general de mejora del diseño de estos documentos. Las primeras ediciones eran mucho más difíciles de leer porque había mucho texto y pocas imágenes. Poco a poco, la imagen ha ido ganando protagonismo y este documento se ha hecho más legible. La aparición de los formatos microsite y revista electrónica ha dado todavía más fuerza a la imagen, al introducir recursos multimedia.

GRÁFICA 8

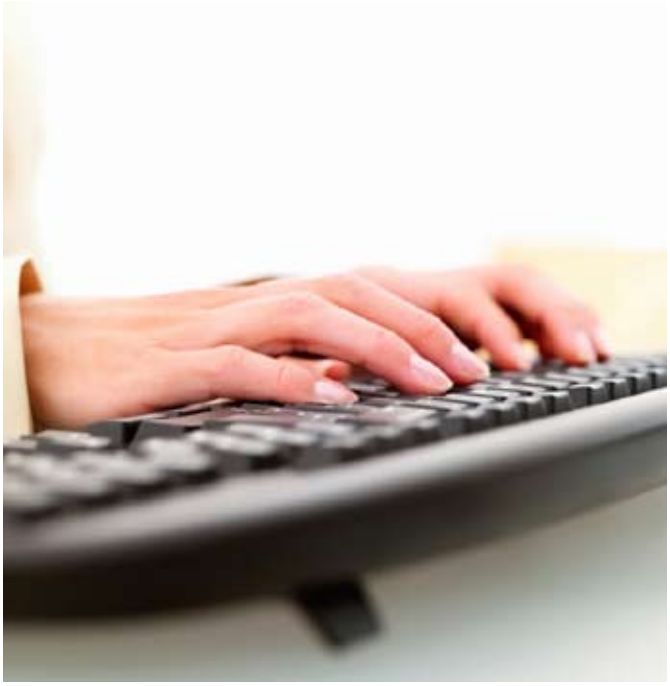


A la hora de preguntar sobre el nivel de atractivo para el lector de los informes de RSE, las necesidades de mejora son aún mayores. Así, el 45% de los expertos le otorga a este aspecto entre 1 y 2 sobre 4.

El formato de presentación del informe de RSE mejor valorado es la versión en pdf, puesto que un 54% de los expertos le otorgan la máxima puntuación. Le sigue la opción combinada de memoria completa en versión digital y resumen en versión impresa, con un 42% de la muestra que le da un 4 sobre 4.

Por detrás está el microsite y el libro on-line, que reciben un excelente por parte de un 36% y un 34%, respectivamente (GRÁFICA 9).

Un estudio elaborado por GRI y Radley Yeldar sobre memorias de sostenibilidad digitales revela que el pdf sigue siendo el formato predominante, que hay un incremento significativo de imágenes en movimiento como videos o animaciones y que las redes sociales no son muy empleadas para difundir dicho informe. Sin duda, este último aspecto es una asignatura pendiente del reporte de RSE, debido al enorme potencial y desarrollo que ofrecen las redes sociales.



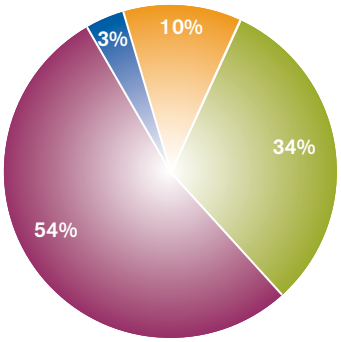
GRÁFICA 9

¿Qué te parecen las siguientes opciones de presentación de los informes de sostenibilidad?

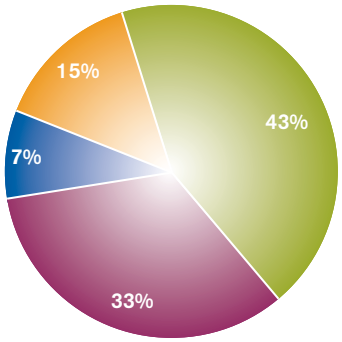
Evalúa del 1 al 4 (donde 4 es la puntuación mejor)

1 2 3 4

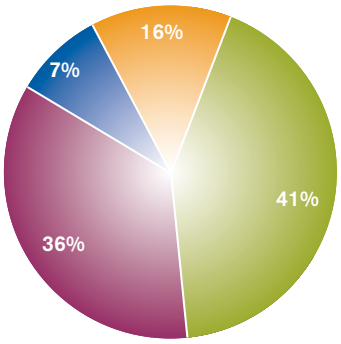
Versión digital: pdf



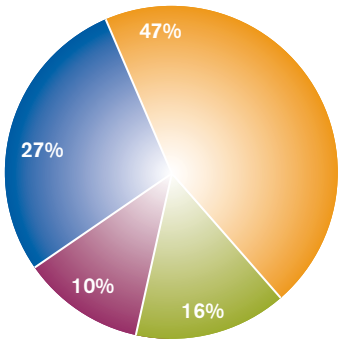
Versión digital: libro on-line



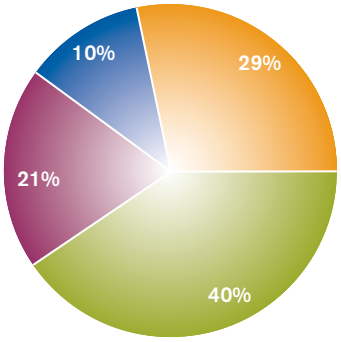
Versión digital: microsite



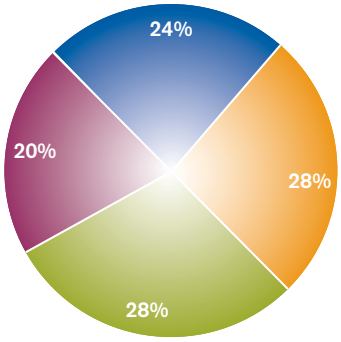
Versión impresa de la memoria completa



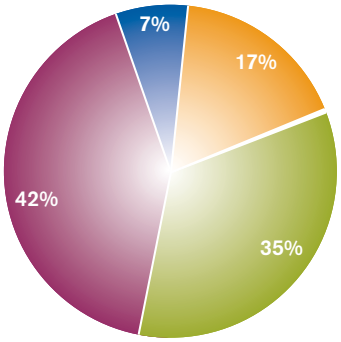
Versión impresa del resumen ejecutivo



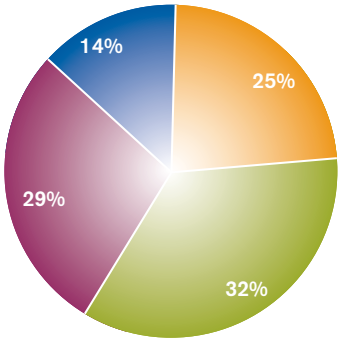
Versión impresa de un díptico



Memoria completa en versión digital y resumen en versión impresa



Memoria completa en versión digital y díptico en versión impresa



6

Evaluación del proceso de elaboración

6.1 Los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad y para la gestión de la RSE

GRI

Ya hemos hablado del crecimiento exponencial de memorias basadas en GRI durante los últimos años. En cuanto a la distribución geográfica, Europa es la zona más prolífica, acaparando el 45% de informes de 2010, seguida de Asia (20%), y Latinoamérica y Norteamérica, ambas con un 14%, según un estudio de GRI.

Por países, España ha perdido el liderazgo mundial que ostentaba desde 2005 en número de memorias GRI, a pesar de haber incrementado en ocho el número de informes que siguieron este estándar en 2010, hasta alcanzar los 167. En cambio, EEUU asciende al primer puesto desde el segundo, con un aumento considerable de 44 memorias en 2010 que suman un total de 184 (TABLA 1).

De hecho, este estudio pregunta a los expertos a qué se debe que España sea uno de los países líderes en la elaboración de estos documentos basados en GRI. Mientras que para algunos se debe a que la RSE en nuestro país está fuertemente arraigada y a que se le da especial importancia a la comunicación de la RSE, otro segmento de opinión advierte que elaborar un informe de sostenibilidad no implica automáticamente ser más transparente y que recibir un A+ no significa que no se pueda mejorar.

La mayor subida en el *top ten* de países con más memorias GRI lo ha protagonizado Canadá, que pasa de la décima a la séptima posición, con 21 informes más. En cambio, la mayor bajada ha correspondido a China, que pasa de la sexta a la décima posición, a pesar de aumentar en cuatro el número de memorias.

TABLA 1

Top ten de los países con mayor número de memorias GRI

	2010	Posición 2010	2009	Posición 2009
EEUU	184	1	140	2
España	167	2	159	1
Brasil	135	3	82	4
Japón	123	4	92	3
Suecia	87	5	74	5
Holanda	80	6	53	7
Canadá	64	7	43	10
Alemania	63	8	51	8
Reino Unido	62	9	49	9
China	60	10	56	6

Fuente: GRI a fecha septiembre 2011

> Algunos expertos advierten que recibir un A+ de GRI no significa que no se pueda mejorar

Respecto a los pros y contras del GRI, los aspectos más nombrados por los expertos consultados en el presente informe es que esta guía está poco adaptada a la realidad de las pymes y que es muy compleja. Los siguientes calificativos que más se repiten son rigurosa y exhaustiva, y tediosa y farragosa. Por detrás se sitúa la premisa de que es una herramienta que permite autoevaluar la gestión de la RSE y que permite la comparabilidad.

Así, a pesar de que GRI ha realizado alguna publicación para ayudar a las pymes a emplear esta guía, un segmento importante de opinión considera que esta organización debería hacer un mayor esfuerzo para hacer dicho documento más accesible a las pequeñas y medianas empresas.

Según el estudio encargado por GRI ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010***, el 35% de los lectores considera que el empleo de estándares como las guías GRI en los informes de sostenibilidad permite una mejora de la calidad, para un 26% refleja transparencia y para un 20% permite la comparación.

PACTO MUNDIAL

Para figurar como organización activa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se debe presentar anualmente un Informe de Progreso en el que se recogen los avances y actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de cada uno de los 10 principios del Global Compact.

Respecto a los pros y contras de los indicadores del Pacto Mundial, el aspecto más nombrado por los expertos consultados en el informe de MediaResponsable es que es demasiado genérico y poco concreto. Le sigue el hecho de que sea poco exigente en el sentido de que no requiere verificación externa. Por detrás está los calificativos sencillo, manejable y bastante accesible para las pymes.

Hay varias voces que valoran positivamente la conexión de indicadores del Informe de Progreso con indicadores GRI.

INDICADORES DEL CERSE

El grupo de trabajo ***'Transparencia, Comunicación y Standards de los Informes y Memorias de Sostenibilidad' del Consejo Estatal de RSE*** ha consensuado recientemente un documento en el que establece una serie de recomendaciones para la elaboración de este tipo de documentos.

La mayor parte de los expertos consultados desconoce estos indicadores del CERSE. Entre los que los conocen, la mayoría considera que son muy parecidos a los del GRI y que son limitados por su alcance exclusivamente nacional.

AA1000

La norma de aseguramiento AA1000 es un estándar de aplicación general para evaluar la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

Respecto a los pros y contras de este estándar, el aspecto más nombrado por los expertos consultados en este informe es que complementa a GRI en cuanto a metodología de relación con los grupos de interés. Algunas voces critican la complejidad de su aplicación y que es poco comparable.

LÍNEAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES

Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales incluyen principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables. La vocación de estas Directrices es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible.

Entre los pros y contras de estas directrices, el aspecto más nombrado por los expertos consultados por MediaResponsable es que son demasiado genéricos y ambiguos. Mientras que para algunos son prescindibles si ya se aplican los principios del Pacto Mundial, para otros son complementarios con el Global Compact y el GRI.

Desde algunos sectores se considera que estas directrices no son un estándar de elaboración de memorias, sino que es una guía para implantar prácticas de RSE en empresas multinacionales.

ISO 26000

La ISO 26000 es una guía no certificable para orientar a las organizaciones que quieran incluir la Responsabilidad Social en su política de actuación. Esta norma internacional, impulsada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y publicada en noviembre de 2010, ha sido fruto del consenso entre 450 expertos de 99 países.

Entre los pros y contras de esta guía, el aspecto más nombrado por los expertos consultados por MediaResponsable es que al no ser certificable, puede suponer una menor transparencia. Le siguen las consideraciones según las cuales es de difícil aplicación por parte de las pymes y que es poco práctica.

Sin embargo, algunas voces se refieren a la ISO 26000 como la “biblia de la RSE” y “una referencia universal” al haber cosechado el mayor consenso internacional en este ámbito.

SGE21

La Norma de Empresa SGE21 impulsada por Forética es un sistema de gestión de Responsabilidad Social que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en gestión ética y RSE.

La mayoría de expertos consultados en el estudio sobre memorias de MediaResponsable considera que este certificado es completo y fácil de aplicar. La principal pega señalada es que la SGE21 está muy limitada al ámbito español y tiene poca visibilidad internacional.

“ Desde algunos sectores se considera que estas directrices no son un estándar de elaboración de memorias, sino que es una guía para implantar prácticas de RSE en empresas multinacionales

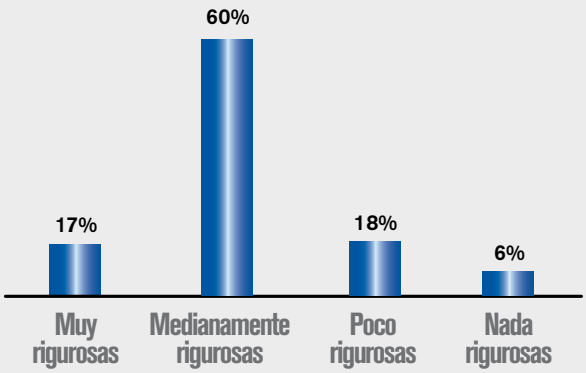
6.2 La verificación de los informes

Según ***GRI Sustainability Reporting Statistics. Publication Year 2010***, el 47% de los informes de sostenibilidad basados en GRI han sido objeto de una verificación externa. Europa es la zona donde hay más memorias verificadas, representando el 57% de las mismas, seguida de Asia (17%) y Latinoamérica (11%).

Según este estudio, la percepción generalizada sobre las verificaciones externas de las memorias es que necesitan mejorar. Prueba de ello es que para un 60% son medianamente rigurosas, mientras que sólo para un 17% son muy rigurosas (GRÁFICA 10).

GRÁFICA 10

¿Cuál crees que es el nivel de rigor de las verificaciones externas de los informes de sostenibilidad? ¿En qué crees que deberían mejorar?



Las valoraciones positivas apuntan que en los últimos años los verificadores se están volviendo más exigentes a la hora de comprobar los datos y que dichas verificaciones contribuyen de forma muy positiva a garantizar la trazabilidad de la información y su veracidad.

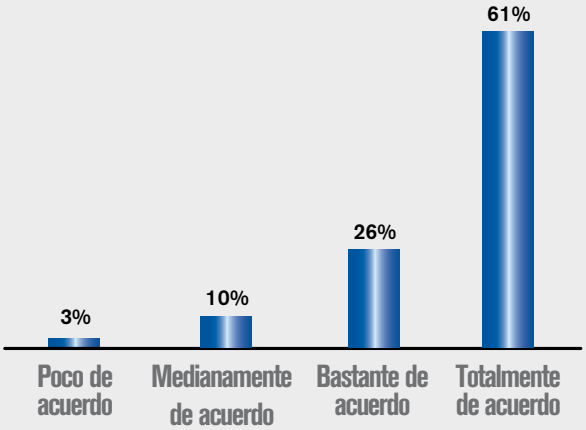
Mientras que algunos expertos defienden la honestidad de los profesionales auditores, otras voces ponen en duda la independencia de los verificadores.

Entre los puntos débiles señalados destacan el que a veces sólo se verifiquen partes de los informes y que únicamente se verifique de dónde sale el dato pero no cómo se obtiene. También se reivindica que los datos deberían ser contrastados por los grupos de interés y que habría que establecer qué entidades estarían acreditadas para realizar dichas verificaciones.

En cualquier caso, pocos dudan de la necesidad de verificar los informes de RSE. Así, el 61% está totalmente de acuerdo con la afirmación 'es importante que los informes de sostenibilidad estén verificados por alguien independiente' y un 26%, bastante de acuerdo (GRÁFICA 11).

GRÁFICA 11

¿Es importante que los informes de sostenibilidad estén verificados por alguien independiente?



Por otra parte, según el informe ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010***, para cerca del 40% de los lectores de memorias la verificación externa es el principal factor de este documento que le ayuda a confiar en el compromiso de sostenibilidad de la organización. De esta manera, se sitúa como cuarto factor más importante por detrás de datos sólidos sobre resultados (más del 60%), la trayectoria de la acción (60%) y la vinculación con la estrategia empresarial (60%).

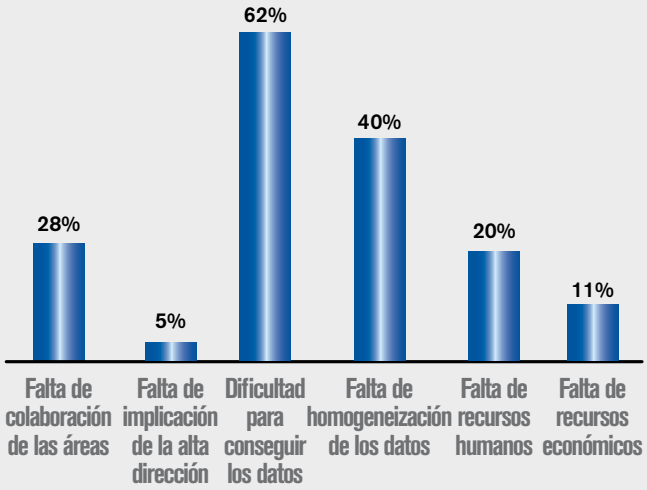
6.3 Principales dificultades del proceso de elaboración

La principal dificultad experimentada por las organizaciones en la elaboración de memorias de sostenibilidad es la dificultad para conseguir los datos. Así, según el presente informe, el 62% de los encuestados ha encontrado dificultades en la recopilación de datos. Las siguientes complicaciones más nombradas son la falta de homogeneización de datos (40%) y la falta de colaboración por parte de las áreas (28%) (GRÁFICA 12).

Varios expertos coinciden a la hora de apuntar el desconocimiento sobre temas de sostenibilidad existente en algunas áreas, lo que afecta a su nivel de proactividad en el proceso de elaboración de este tipo de documentos.

GRÁFICA 12

Si has estado implicado en la elaboración de la memoria de sostenibilidad de tu empresa, ¿cuáles son las principales dificultades que has encontrado?



> La principal dificultad en la elaboración de memorias de sostenibilidad es la recopilación de datos

7

Comunicación del informe

Como ya hemos comentado anteriormente, la comunicación es uno de los principales objetivos del informe de RSE. Así, según GRI, uno de sus propósitos esenciales es la divulgación del desempeño sostenible de la organización.

De hecho, es la segundo motivo que lleva a las empresas a realizar informes más nombrado por los expertos, únicamente superado por la mejora de la imagen y la reputación.

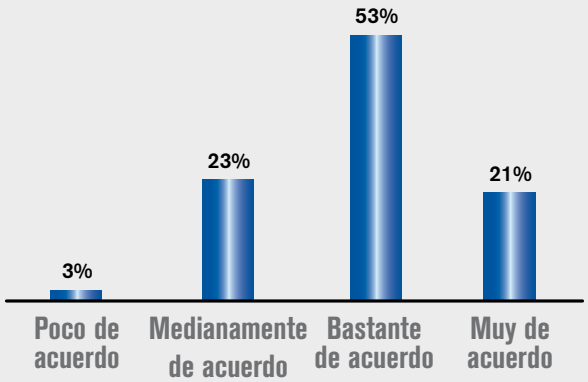
Sin embargo, todavía hay mucho por mejorar en la comunicación de estos documentos. Así, el 53% de los encuestados está bastante de acuerdo con la afirmación "las empresas no dan a conocer lo suficiente los informes de sostenibilidad" y el 21% muy de acuerdo (GRÁFICA 13).

Según este estudio, las herramientas de comunicación más eficaces para dar a conocer estos documentos son la web corporativa (77%), la presentación a los grupos de interés (62%) y la presentación a los trabajadores (54%). Los métodos menos nombrados son la rueda de prensa (7%), los canales audiovisuales (12%) y la carta personalizada (21%) (GRÁFICA 14).

A pesar de que en esta priorización de herramientas de comunicación, la conexión con los grupos de interés copa los primeros puestos, el informe ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010*** apunta que menos del 20% de los lectores de memorias realizan un *feedback*, lo que sugiere que en pocas ocasiones este documento es el resultado de un diálogo bidireccional. En cambio casi la mitad de los lectores comparte sus opiniones sobre los informes con los demás. Ello significa que, aunque la organización no reciba un *feedback* director de su memoria, la impresión que esta ha causado es compartida entre diferentes grupos de interés.

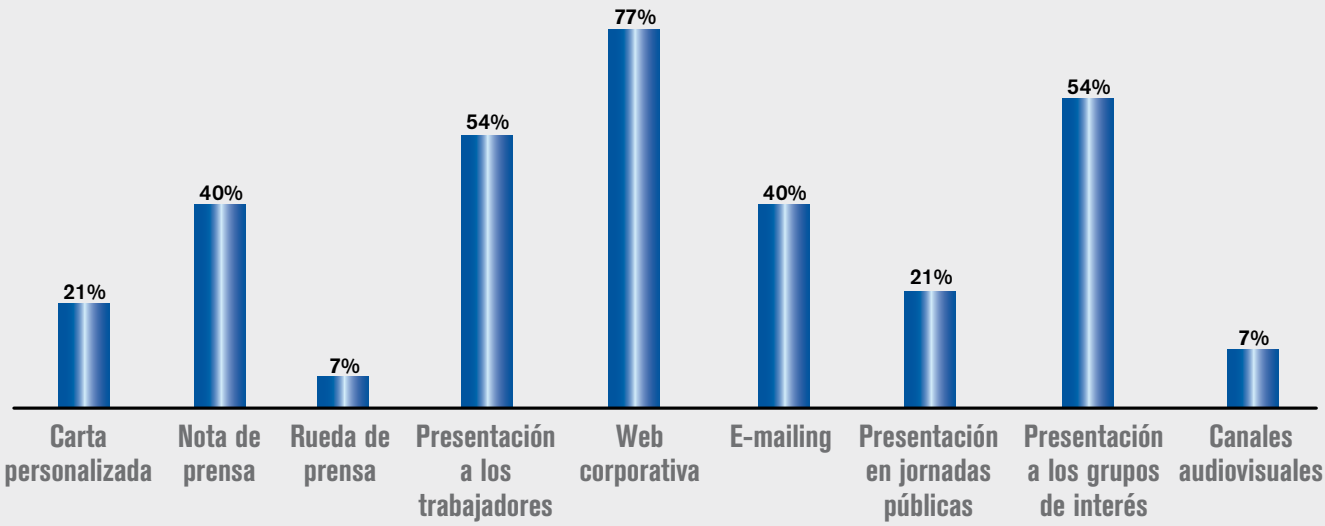
GRÁFICA 13

Las empresas no dan a conocer lo suficiente los informes de sostenibilidad.



GRÁFICA 14

¿Cuáles te parecen las mejores maneras de dar a conocer los informes de sostenibilidad?



8

Voluntariedad/obligatoriedad de los informes de sostenibilidad

Según la ***Guía de normativa 2010. Informes de Sostenibilidad en la Unión Europea***, elaborada por el Foro de Reputación Corporativa y Garrigues Medio Ambiente, la Directiva de Modernización de 2003, que introduce requisitos muy generales, ha dado pie a la regularización descentralizada y desagregada. Así, entre 2005 y 2010, en los países analizados en este estudio se han producido 44 reformas legales relacionadas con la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Basado en el grado de obligatoriedad sobre la publicación de Informes de Sostenibilidad en Europa, se pueden distinguir cuatro grandes modelos normativos:

En España, la Ley 2/2011 de Economía Sostenible obliga en su artículo 35 a las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado a presentar anualmente, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley, informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad "de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad".

El artículo 39 de la Ley, dedicado a la promoción de la RSE, adopta un tono voluntario para las sociedades autónomas,

Modelos normativos vigentes en Europa		
Modelo impositivo	Establece requisitos específicos sobre reporting de RSE tanto para el contenido como para el modo de reportar	Francia y Suecia (sólo para empresas públicas)
Modelo flexible	Establece la obligación de informar sobre sus políticas de RSE o, en caso de no hacerlo, indicarlo expresamente, dejando margen sobre el modo concreto de hacerlo	Dinamarca
Modelo limitado	No existe una legislación específica de reporting de RSE pero sí obligaciones más exigentes a la Directiva de Modernización	Alemania, Bélgica, Austria, Irlanda, Italia, Países Bajos, Noruega, Reino Unido
Modelo voluntario	El reporting de RSE tiene su base normativa en la Directiva de Modernización. Se prima la transparencia voluntaria	España, Finlandia, Grecia, Luxemburgo, Portugal

Fuente: Guía de normativa 2010. Informes de Sostenibilidad en la Unión Europea.

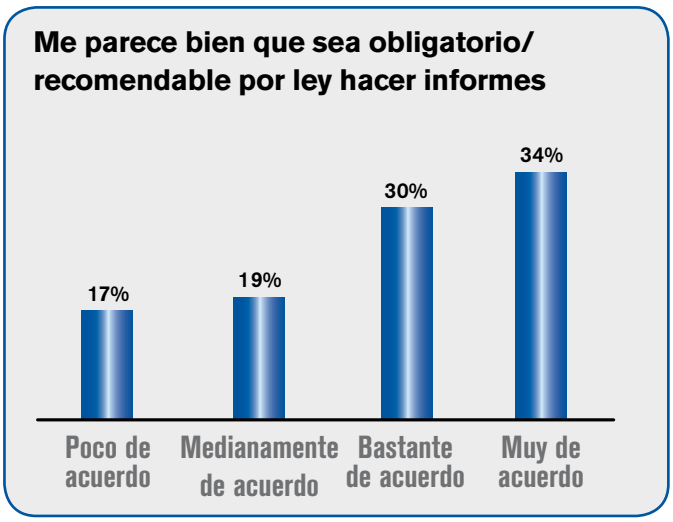
apuntando que "podrán hacer públicos con carácter anual sus políticas y resultados en materia de Responsabilidad Social Empresarial a través de un informe específico en el que conste si ha sido verificado o no por terceras partes". En el caso de las sociedades de más de 1.000 asalariados, "este informe anual de RSE se debe comunicar al Consejo Estatal de la RSE".

Según la ***Guía de normativa 2010. Informes de Sostenibilidad en la Unión Europea***, "Europa ha introducido en su agenda la puesta en marcha de un proceso de armonización en relación con la información de carácter no financiero emitida por las empresas. La perspectiva europea parece inclinarse hacia el modelo danés o modelo flexible, que exige a las empresas cotizadas o a las de gran tamaño la difusión en sus informes anuales de sus políticas y resultados en materia de responsabilidad social o, en caso de no hacerlo, indicarlo expresamente".

Precisamente, GRI defiende esta misma vía. Así, se ha marcado como objetivo conseguir que en 2015 todas las grandes y medianas empresas situadas en países de la OCDE o con economías emergentes informen públicamente sobre su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo o expliquen por qué no lo hacen.

Al parecer, en España hay una mayoría que se muestra favorable a regular la elaboración de informes. Así, según este estudio, el 64% está muy de acuerdo o bastante de acuerdo con que sea obligatorio/recomendable por ley hacer memorias (GRÁFICA 15). Ello teniendo en cuenta que el 56% de la muestra lo conforman representantes de empresas, que son las que tradicionalmente se muestran contrarias a la obligatoriedad relativa a los aspectos de RSE.

GRÁFICA 15



Según el estudio ***Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010***, tanto para los lectores como para los elaboradores, la regulación no es uno de los principales motivos que llevan a realizar una memoria. Así, sólo para un 4% de los realizadores es un factor importante, mientras que este porcentaje asciende a cerca del 20% en el caso de los lectores.

"Un 64% está muy o bastante de acuerdo con que sea obligatorio/ recomendable por ley hacer memorias

9

Tendencias y retos de futuro

Según el ***V Informe Corresponsables*** (2010) elaborado por MediaResponsable, las mejoras más demandadas respecto a los informes de sostenibilidad son la integración de la memoria de sostenibilidad en un único informe que responda a la triple cuenta de resultados -económicos, sociales y medioambientales-, que sean más amenas y de más fácil comprensión, y desarrollar metodologías adaptadas a la realidad de las pymes.

De hecho, el GRI se ha marcado como objetivo para 2020 que exista un estándar definido para la elaboración de informes integrados, en los que converjan los datos financieros con los referentes a la sociedad, medio ambiente y gobierno corporativo. De momento, sólo el 12% de los informes GRI elaborados en 2010 son memorias integradas, el 56 por ciento de las cuales se han realizado en Europa y el 17% en Latinoamérica.

Según el presente estudio, un 59% considera que el futuro de la memoria de sostenibilidad pasa por los informes integrados y sólo un 8% que no será así (GRÁFICA 16).

Hay un importante grupo de opinión para el que el informe integrado será el resultado de la plena inclusión de la RSE en el proceso de gestión de las organizaciones y una manera coherente de explicar la triple cuenta de resultados (económica, social y medioambiental).

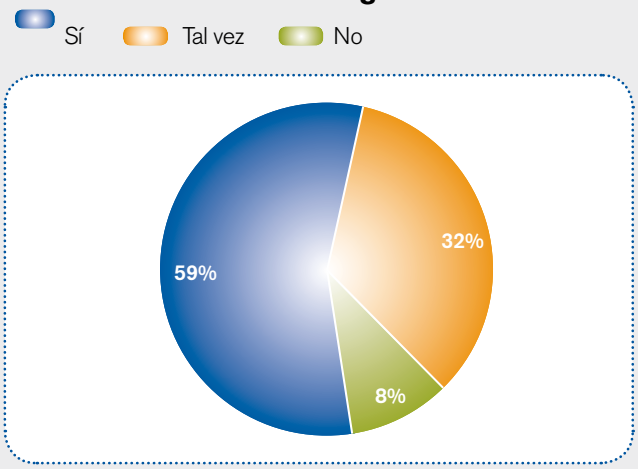
Sin embargo, se señalan algunas advertencias como el hecho de que esta memoria integrada no debe ser únicamente el resultado de juntar dos informes en uno y que la información de Responsabilidad Social no debe quedar como un simple anexo.

Cabe decir que los retos más nombrados por los expertos consultados para este informe son involucrar más a los grupos de interés en el proceso de elaboración de los informes y que sean más accesibles al público general.

El desafío más consensuado queda refrendado, puesto que el 53% de los expertos está muy de acuerdo con la afirmación "la empresa debería contar más con la participación de trabajadores y de otros grupos de interés a la hora de elaborar su informe de sostenibilidad" y el 35% está bastante de acuerdo (GRÁFICA 17).

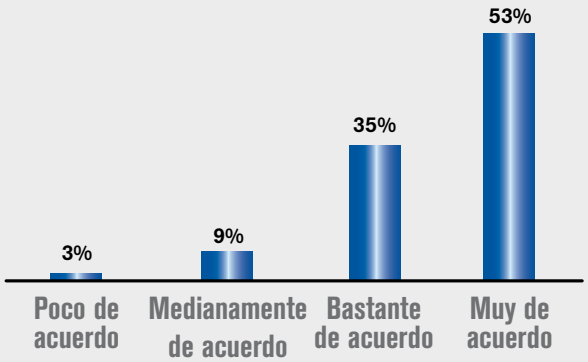
GRÁFICA 16

¿Crees que el futuro de los informes de sostenibilidad está en su integración con los informes financieros en lo que se denominan informes integrados?



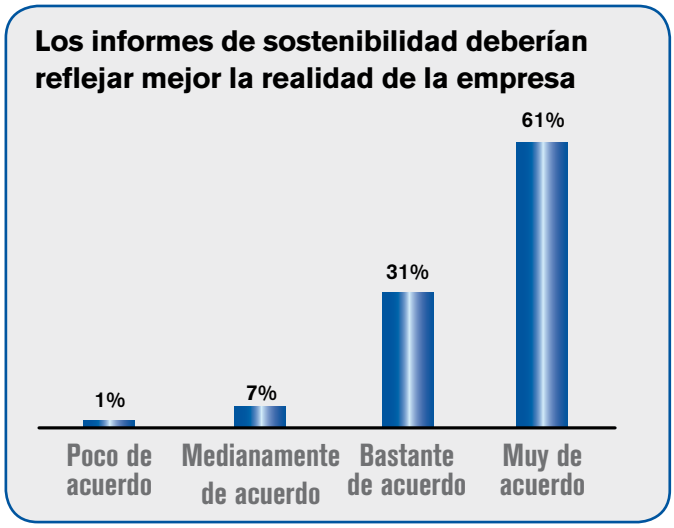
GRÁFICA 17

La empresa debería contar más con la participación de trabajadores y de otros grupos de interés a la hora de elaborar su informe de sostenibilidad.



Otro reto apuntado por los expertos es que los informes de RSE deberían reflejar no sólo aspectos positivos sino también negativos. Una reivindicación que queda reafirmada por el hecho de que el 61% de la muestra esté totalmente de

GRÁFICA 18



acuerdo con la afirmación "los informes de sostenibilidad deberían reflejar mejor la realidad de la empresa" y que el 31% esté bastante de acuerdo (GRÁFICA 18).

Los siguientes retos más nombrados por los expertos son que el diseño de estos informes sea más atractivo y que se apueste por las nuevas tecnologías para darlos a conocer, haciendo especial hincapié en los formatos audiovisuales y el concepto 2.0.

En el informe mundial ***Cuenta conmigo. La opinión de los lectores sobre memorias de sostenibilidad***, elaborado entre 2007 y 2008 por KPMG y SustainAbility para el GRI, se les preguntaba a estos 2.300 lectores cómo serán las memorias de sostenibilidad en un futuro. Así, visualizan un informe de RSE consultado por "un mayor número de lectores" y una mayor proporción lo utilizan en su toma de decisiones, "basado en el diálogo continuado con los grupos de interés", donde "queda claro el valor que la sostenibilidad tiene para la organización", en el que "se demuestra cómo se ha innovado en los procesos y productos para satisfacer las necesidades de sostenibilidad", que son fruto de "procesos de verificación más sólidos y relevantes", y que ofrecen "plena accesibilidad de la información a través de distintos formatos, como copias impresas, formatos pdf o comunicaciones web". En esta proyección de futuro, un segmento de opinión augura "el fin de las memorias de sostenibilidad, integrándose toda su información dentro de los informes anuales y en otros medios de comunicación corporativa" (TABLA 2).

TABLA 2

Visión 2020

El fin de las memorias de sostenibilidad	Memorias completamente integradas en los informes anuales y otros medios de comunicación corporativa.
Plena accesibilidad	Información presentada en distintos formatos, incluidas copias impresas, formatos PDF e información vía web.
Integración del papel desempeñado por los grupos de interés	Preparación de memoria en base a un diálogo continuado con dichos grupos.
Traslado a la práctica del negocio	Los elementos de sostenibilidad se traducen en objetivos de negocio, alineados con la estrategia de la empresa.
Sostenibilidad e innovación	Inclusión en la memoria de un análisis sobre cómo se ha incoprporado la innovación de productos y procesos para satifacer las necesidades de sostenibilidad.
Un argumento de negocio establecido	La claridad del enfoque adoptado en las cuestiones de sostenibilidad hace que ya no sea necesario demostrar el valor de la sostenibilidad para el negocio.
Mayor número de lectores y lectores más activos	El número de usuarios de las memorias de sostenibilidad se ha incrementado hasta llegar a la mayor parte de su público objetivo. Se ha generalizado el uso de las memorias en la toma de decisiones.
Confianza y fiabilidad	Normas aceptadas a escala global y procesos de verificación más sólidos y relevantes, aumentando la confianza en las memorias y facilitando su comparación.

Fuente: Informe Cuenta conmigo. La opinión de los lectories sobre memorias de sostenibilidad, eleborado per KPMG y SustainAbility para el Global Reporting Initiative (GRI)

Las organizaciones ya han dado pasos en respuesta a las principales reivindicaciones de mejora de las memorias de sostenibilidad. Así, se ha generalizado la tendencia de publicar en papel un resumen ejecutivo de la memoria y de presentar el informe completo en la web.

Las versiones digitales también han experimentado mejoras significativas. De hecho, algunas empresas han querido ir más allá del simple acceso al documento en pdf. Así, por ejemplo, ha aumentado el uso de microsites y el formato de libro digital que ofrecen contenidos multimedia.

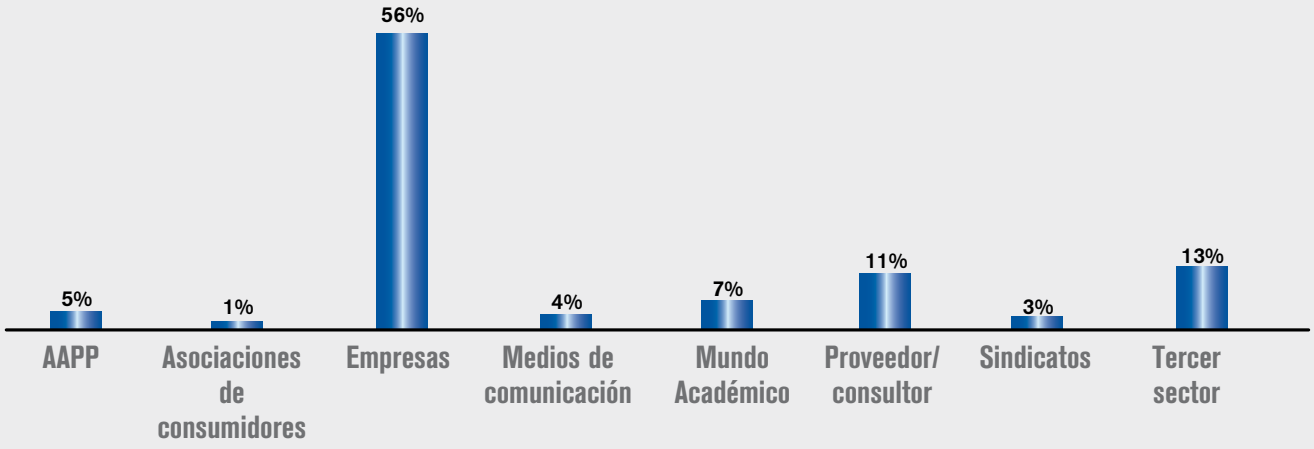
Ante otra de las demandas generalizadas –la inclusión de los grupos de interés en el proceso de elaboración de las memorias- se han producido algunos avances. Así, son varias las empresas que han mantenido reuniones presenciales con representantes de los grupos de interés para conocer su opinión y sugerencias sobre el informe, plasmando cómo se ha dado respuesta a estas demandas. Determinados informes incluyen declaraciones de representantes de los diferentes grupos de interés. Incluso, algunos de estos *stakeholders* han recibido parte del borrador de la memoria, antes de su publicación, para recabar su parecer.

Quedan varias reivindicaciones generalizadas a las que prácticamente no se les ha dado respuesta. Así, no se ha detectado ningún cambio significativo en el lenguaje con el objetivo de que este sea más sencillo e inteligible para el ciudadano de a pié. Lo mismo ocurre con la falta de autocrítica: hemos encontrado muy pocos ejemplos de memorias que aborden aspectos negativos de la compañía y sólo algunas incluyen el seguimiento y la comprobación del cumplimiento de objetivos anuales.

En definitiva, todavía queda mucho camino por recorrer para lograr que los informes de sostenibilidad cumplan al 100% con su propósito esencial: "Medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo de desarrollo sostenible".

MUESTRA DEL ESTUDIO: *LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD: PRESENTE Y FUTURO*

Grupo de interés a los que pertenecen los encuestados (173 personas).



Conclusiones

- Durante 2010 se publicaron en todo el mundo más de 1.800 memorias de sostenibilidad basadas en GRI
- La principal motivación que lleva a las organizaciones a realizar una memoria es la mejora de la imagen y la reputación
- El 71% de los expertos se muestra totalmente de acuerdo con la frase “me parece importante que las empresas publiquen memorias de sostenibilidad”
- El 77% califica los informes de sostenibilidad que se realizan como buenos.
- Las principales carencias de los informes de sostenibilidad españoles son: su planteamiento como herramienta de marketing, la falta de autocrítica y su alejamiento de los ciudadano de a pie.
- El 40% está totalmente de acuerdo con la frase “los informes de sostenibilidad no reflejan información negativa”.
- Los encuestados valoran muy positivamente la veracidad de los informes y negativamente su extensión.
- Lo que más interesa de las memorias de sostenibilidad es la dimensió social, seguido de la dimensión ambiental.
- El formato de presentación del informe de RSE mejor valorado es el pdf.
- Los consultados califican GRI como una guía rigurosa y exhaustiva, pero demasiado tediosa y farragosa.
- Respecto al informe de progreso del Pacto Mundial, se considera sencillo y accesible para las pymes, aunque demasiado genérico y poco exigente, al no demandar verificación externa.
- Un 60% considera las verificaciones externas medianamente rigurosas.
- Un 61% se muestra totalmente de acuerdo con que los informes de sostenibilidad tienen que estar verificados de manera independiente.
- Las principales dificultades para la elaboración de un informe de sostenibilidad son la dificultad para conseguir los datos y la falta de homogeneización de los mismos.
- Un 74% está bastante de acuerdo o muy de acuerdo con que las empresas no dan a conocer lo suficiente sus informes de sostenibilidad.
- Un 64% está bastante de acuerdo o muy de acuerdo con la frase: “Me parece bien que sea obligatorio/ recomendable por ley hacer informes”.
- Un 59% cree que el futuro de los informes de sostenibilidad está en su integración con los informes financieros.
- Un 88% está bastante de acuerdo o muy de acuerdo con que la empresa debería contar más con la participación de los trabajadores y de otros grupos de interés a la hora de elaborar su informe de sostenibilidad.

Fuentes consultadas

V Informe Corresponsables
Anuario Corresponsables 2011, MediaResponsable (2011)

Cuenta conmigo. La opinión de los lectores sobre memorias de sostenibilidad
KPMG y Sustainability (2008)
http://www.kpmg.com/ES/es/ActualidadyNovedades/ArticulosyPublicaciones/Documents/Cuenta_conmigo.pdf

GRI Sustainability Reporting Statistics. Publication Year 2010
GRI (2010)
http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/954C01F1-9439-468F-B8C2-B85F67560FA1/0/GRIReportingStats.pdf

Guía de normativa 2010. Informes de Sostenibilidad en la Unión Europea,
http://es.scribd.com/doc/38329247/Guia-de-normativa-2010-Informes-de-Sostenibilidad-en-la-Union-Europea

Ley 2/2011 de Economía Sostenible
http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf

Reporting Change: Readers & Reporters Survey 2010
Futerra, KPMG and Sustainability (2010)
http://www.kpmg.com/NZ/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/Reporting-Change.pdf

'Transparencia, Comunicación y Standards de los Informes y Memorias de Sostenibilidad'
Consejo Estatal de RSE (2011)
http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_DE_TRANSPARENCIA_COMUNICACION_Y_STANDARDS_DE_LOS_INFORMES_Y_M.DE_SOSTENIBLIDADI.pdf

Trends in online sustainability reporting
GRI y Radley Yeldar (2011)
http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/377D0A2E-BAE3-443B-8170-F5C5AD72EC24/0/TrendsInOnlineSustainabilityReporting2011.pdf

MEDIA**RESPONSABLE®**

La editorial especializada en Comunicación Responsable

www.corresponsables.com