ISSN 1853-838X

Documentos de Trabajo

de Contabilidad, Auditoría y Responsabilidad Social

Año 1 Nº 1

Confiabilidad sobre información contable Social y Ambiental. Estado de situación Análisis empírico de empresas argentinas y extranjeras con presencia en el país

Dra. María del Carmen Rodriguez de Ramirez (Directora)

C.P. Daniel Fraga (Investigador colaborador)

Proyecto aprobado por la Facultad de Ciencias Económicas UBA
Centro de Investigaciones en Auditoría y Responsabilidad Social (CIARS)
Sección de Investigaciones Contables IADCOM

ISSN 1853-838X

CONFIABILIDAD SOBRE INFORMACIÓN CONTABLE SOCIAL Y AMBIENTAL. UN ANÁLISIS EMPÍRICO DE EMPRESAS ARGENTINAS Y EXTRANJERAS CON PRESENCIA EN EL PAÍS

DIRECTORA

Dra. María del Carmen Rodriguez de Ramirez

INVESTIGADOR COLABORADOR

C.P. Daniel Fraga

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN AUDITORÍA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.
Facultad de Ciencias Económicas – U.B.A.

Documentos de Trabajo de Contabilidad, Auditoria y Responsabilidad Social

Directora: Dra. María del Carmen Ramirez de Rodriguez
Subdirector: Dr. Miguel Marcelo Canetti

Editor responsable: Centro de Investigaciones en Auditoría y Responsabilidad Social (CIARS)
Sección de Investigaciones Contables IADCOM
Facultad de Ciencias Economicas - UBA

CONFIABILIDAD SOBRE INFORMACIÓN CONTABLE SOCIAL Y AMBIENTAL. UN ANÁLISIS EMPÍRICO DE EMPRESAS ARGENTINAS Y EXTRANJERAS CON PRESENCIA EN EL PAÍS

1. Introduccion.....9
2. Los organismos profesionales y su posición frente a las demandas de servicios para brindar confiabilidad……..12
2.1.La Federación de Expertos Contables Europeos (FEE)……12
2.2. La Federación Internacional de Contadores (IFAC)...18
2.3. El Conselho Federal de Contabilidade de Brasil.....31
2.4. La Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE)…… 35

3. El camino pionero de *AccountAbility*.....37

4. GRI y las referencias a la "autoevaluación" y a la "evaluación externa".....54

5. Directorios de Informes de Sostenibilidad y Relevamientos Internacionales de Calidad.....62

6. ¿Qué pasa en las empresas argentinas?.....73
6.1 Empresas que presentan Informes / Memorias o Balances de RSE con evaluación independiente…73
6.2 Empresas que presentan Informes / Memorias o Balances de RSE sin evaluación independiente..146
6.3 Empresas relevadas no incluidas supra……..156

7. Conclusiones preliminares.....160

8. Bibliografía.....163

CONFIABILIDAD SOBRE INFORMACIÓN CONTABLE SOCIAL Y AMBIENTAL. UN ANÁLISIS EMPÍRICO DE EMPRESAS ARGENTINAS Y EXTRANJERAS CON PRESENCIA EN EL PAÍS

1. Introducción

Dentro del segmento contable microsocial se han producido en los últimos años numerosos desarrollos derivados no solo de los aportes teóricos por parte de quienes sostienen una concepción amplia de la disciplina contable sino también de las demandas de los inversores individuales e institucionales tradicionales que requieren información que tradicionalmente no suministran los productos informativos del segmento financiero para la evaluación del riesgo "no-financiero".

Es evidente el aumento de la inclusión de ejes convocantes relacionados con la contabilidad social y sus informes y, más recientemente, con los servicios para brindar confiabilidad sobre tales informes en eventos profesionales en nuestro país y en nuestra región lo que estaría marcando un punto de inflexión en el enfoque restringido que caracterizaba a la corriente principal del pensamiento contable argentina a la vez que señala la necesidad de profundizar y difundir los avances en esta área de actuación no tradicional.

Mientras en en el marco del 15º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas (Rodriguez de Ramirez, 2004), planteábamos que se abrían nuevos senderos para el recorrido de los Contadores Públicos argentinos, y en la XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad (Rodriguez de Ramirez, 2007) nos referíamos a los desafíos y oportunidades que surgían para la profesión contable dentro del segmento social, en el Simposio del Cono Sur y en el 17º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas (Rodríguez de Ramirez, 2008; Rodríguez de Ramirez y Canetti, 2008) discutíamos cuestiones vinculadas con las demandas de actuación de los "revisores" de informes contables sociales y ambientales que se inscriben en el marco de la responsabilidad social, dentro de un enfoque en clara relación con la transparencia en la rendición de cuentas por la administración de los recursos para propender a un desarrollo sostenible. Hemos puesto énfasis en las demandas de nuevos tipos

de servicios para brindar confiabilidad que, encarados por terceros independientes, apuntan a proporcionar un mayor grado de credibilidad sobre la información económica social y ambiental que presentan las organizaciones.

Afortunadamente, parece estar cediendo el escepticismo de muchos académicos y profesionales sobre las posibilidades concretas de participación de los contadores en los servicios que se relacionan con la emisión de su opinión sobre informes de sostenibilidad por considerarlos "blandos" y "cualitativos". Sin embargo, aún queda mucho por andar y la inclusión de estas temáticas en los programas de las asignaturas de la carrera de Contador Público dista de ser generalizada.

La relevancia de la cuestión para nuestro Centro de Investigaciones en Auditoría y Responsabilidad Social de la FCE de la Universidad de Buenos Aires nos llevó a proponer para este proyecto de la Facultad los siguientes objetivos:

- Contribuir al análisis de nuevas miradas sobre la realidad que capturen la posibilidad de desarrollar y evaluar mediciones para exteriorizar los impactos sociales del accionar organizacional y contribuyan al trabajo interdisciplinario con profesionales de otras áreas, expertos en materias de análisis particulares
- Contemplar distintas instancias de participación profesional en la evaluación independiente de la información que transmiten las organizaciones sobre esos temas
- Propiciar el análisis crítico sobre la presentación de servicios para brindar confiabilidad sobre información contable social y ambiental en el marco de la responsabilidad social que les cabe a los contadores públicos.
- Lograr una mayor inclusión de estos temas en las discusiones disciplinares para propiciar la apertura del campo de actuación de los contadores públicos en servicios no tradicionales.

En particular, nos propusimos relevar las prácticas vigentes para brindar confiabilidad sobre información contable social y ambiental en empresas argentinas y extranjeras con presencia en el país a los efectos de fundamentar posibles aportes doctrinarios que contribuyan al desarrollo disciplinar y a una formación integral de los contadores públicos argentinos que enriquezca la actuación profesional en el marco de la responsabilidad social.

Iniciamos este Informe recorriendo las posiciones que han tomado organismos profesionales regionales (FEE) e internacionales (la IAASB de la IFAC) para responder a las demandas de servicios para brindar confiabilidad.

Abordamos la situación en nuestro país a través de la posición asumida por la FACPCE hasta el momento, en comparación con la experiencia de nuestro vecino Brasil que ha sido precursor en este camino.

Analizamos el aporte *AccountAbility*, un partícipe relevante en la emisión de normas aplicables a los servicios de aseguramiento, y rescatamos las menciones que hace GRI –como referente incuestionable para el desarrollo de esquemas de exteriorización de información en el área contable microsocial- a la "autoevaluación" y a la "evaluación externa".

Finalmente, antes de abordar el relevamiento efectuado sobre organizaciones argentinas, sintetizamos algunos relevamientos efectuados sobre informes de sostenibilidad de empresas relevantes a nivel internacional y el grado al que han sido sometidos a verificación externa para analizar algunos indicios del contexto global en que nos insertamos y la forma en que lo hacemos.

2. Los organismos profesionales y su posición frente a las demandas de servicios para brindar confiabilidad[1]

2.1 La Federación de Expertos Contables Europeos

La Federación de Expertos Contables Europeos (FEE), encabezaba el comunicado de prensa del 6 de febrero de 2003, en el que presentaba el documento "Beneficios de las verificaciones de sostenibilidad" con el título "No es sostenible la información que no cuenta con aseguramiento" (*Non-assured reporting unsustainable*), en un claro juego de palabras, por apuntar precisamente a los informes de sostenibilidad. Ya entonces el organismo regional europeo[2] mantenía que los informes que no habían sido sometidos a

[1] La versión en castellano de las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la IAASB (IFAC) traducidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) ha tomado el término "aseguramiento" para traducir "assurance" del idioma inglés. Sin embargo, este término podría resultar confuso para el público en general por cuanto habría quienes lo relacionan con la actividad aseguradora. Por otra parte, la traducción al español de las G3 ha utilizado "verificación", término que tampoco permite identificar cabalmente la actividad realizada, que no se limita a "verificar" datos. En tanto, el Proyecto de Resolución Técnica 14 de la FACPCE, utiliza "servicios de seguridad". Nuestra preferencia por "confiabilidad" o "servicios para brindar confiabilidad" no cuenta con aceptación generalizada en la bibliografía sobre el tema que hemos consultado.

[2] Según consta en su página institucional, esta organización regional de carácter privado (Fedération des Expets Comptables Européens) ha estado fuertemente involucrada en el proceso tendiente al desarrollo de los informes sobre sostenibilidad. Lo ha hecho desde 1993, cuando estableció un *Sustainability Working Party* y, puesto que el tema tiene trascendencia global, se ha vinculado con organismos internacionales como IASB, UNEP, ISO y GRI. Se aclara que la profesión contable trabaja conjuntamente con expertos y asesores de otras disciplinas para desarrollar temas relacionados con la provisión de información sobre sostenibilidad, para lo que encara investigaciones y se preocupa por la difusión de sus resultados. La FEE representa a la profesión contable en Europa y tiene como miembros a 45 organismos profesionales de 33 países. Dichos organismos están presentes en todos los 27 estados miembros de la UE y en los 3 miembros de EFTA. Los miembros de la FEE representan a más de 500.000 contadores en Europa. De ellos, aproximadamente un 45% ejerce la profesión en forma independiente (*public practice*) prestando a sus clientes una amplia gama de servicios, en tanto, el 55% restante lo hace

un proceso de verificación/aseguramiento/seguridad por parte de terceros independientes carecían de credibilidad.

Se destacaba que, a diferencia de lo que ocurre con los estados financieros, la naturaleza voluntaria de este tipo de informes proporcionaba la posibilidad de estructurarlos de acuerdo a una amplia gama de alternativas, con diferentes alcances y contenidos, pudiendo llevar a confusión a los usuarios y que era necesario, por tanto, aclarar el concepto de "aseguramiento" y por qué una organización debería contratar a un tercero independiente un servicio para brindar confiabilidad, siendo preciso informar a los usuarios sobre el método utilizado en el servicio de aseguramiento de manera de evitar una brecha de expectativas (*expectation gap*). Se hacía hincapié en el hecho de que quienes brindan confiabilidad en forma independiente habitualmente trabajan en equipos multidisciplinarios debido a la naturaleza amplia de la tarea.

Entienden en dicho informe por aseguramiento (*assurance*) a la *"provisión de confianza o certeza por parte de un proveedor de confiablidad/auditor independiente a una parte o grupo de personas en relación con ciertos temas/materias objeto de análisis (subject matters)"*.

Puesto que el nivel de confiabilidad varía con la naturaleza del servicio que se proporciona, es preciso que los destinatarios del informe entiendan de qué se trata para evitar expectativas infundadas. Por tanto, aclaran que el alcance y la profundidad de un servicio para brindar confiabilidad depende de:

---

desempeñando distintas tareas en la industria, el comercio, la educación y el gobierno. Información obtenida en febrero de 2011 en http://www.fee.be/aboutfee/default.asp?library_ref=1&category_ref=1&content_ref=82

- la necesidad de confiabilidad que tengan las partes interesadas, y
- la disponibilidad de evidencias adecuadas

Señalan que un servicio contratado para brindar confiabilidad/de verificación/de aseguramiento (*assurance engagement*) consta de los siguientes elementos:

- tema/materia objeto de análisis (*subject matter*)
- criterios adecuados identificables (*identifiable suitable criteria)*
- tres partes separadas involucradas:
    - la persona/organización responsable por la materia objeto de análisis (*person/organization responsible for the subject matter)*
    - el proveedor independiente de confiabilidad/auditor o asegurador independiente (*independent assurance provider*) y
    - los destinatarios (*intended users*)
- el proceso contratado (*engagement process*) y
- la conclusión que le proporciona al destinatario los resultados aclarando el nivel de confiabilidad.

Los servicios contratados para brindar confiabilidad pueden variar en alcance y nivel de aseguramiento y este último estará limitado por:

- la naturaleza de la materia objeto de análisis
- la disponibilidad de procedimientos apropiados
- la disponibilidad de evidencias apropiadas
- el costo desproporcionado de llevar a cabo determinados procedimientos

La tarea del proveedor independiente de confiabilidad (auditor) apunta a obtener evidencia apropiada suficiente para lograr el nivel de confiabilidad deseado de manera de expresar su conclusión aplicando el juicio profesional. Nos parece de suma importancia la referencia de la FEE a que si bien los usuarios destinatarios del

informe de los verificadores independientes son los beneficiarios externos directos, el ***valor agregado*** por los servicios para brindar confiabilidad puede soportarse a través de una serie de ejemplos sobre beneficios indirectos para la organización: más allá de la mejora en la percepción que el público puede adquirir de la organización, a **nivel interno pueden lograrse cambios positivos, por ejemplo en los procedimientos de control en los sistemas de información, debido a que el verificador (auditor) independiente ha de revisar los sistemas, procesos y controles internos e informará si hay debilidades, proponiendo recomendaciones.** Las mejoras en la edición de datos, la registración y los sistemas de información internos, traen consigo un aumento en el aprendizaje y transferencia de conocimiento organizacional y pueden, a su vez, beneficiar al proceso de toma de decisiones interno y, por lo tanto, contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

La FEE ha manifestado en diversas oportunidades su recomendación de que Europa se alinee en su enfoque sobre la RSC con iniciativas de carácter internacional y que, como en ocurre en otras áreas -como la información financiera-, dé su apoyo a normas globales basadas en principios[3]. En junio de 2006, la FEE (2006) proponía la necesidad de una norma internacional específica para compromisos de sostenibilidad y manifestaba que la ISAE 3000 de la IAASB era demasiado general debido a la complejidad y especificidad del tema.

Siguiendo ese sendero, en una carta dirigida al presidente del Proyecto de Contenidos Comunes (FEE, 2010a), el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad proponía integrar más la temática de Sostenibilidad en los resultados de aprendizaje y conocimientos del Proyecto de Contenidos Comunes, introduciendo competencias para

[3] Así se manifiesta, por ejemplo en un comentario elevado a Richard Howit del Parlamento Europeo, el 06 de diciembre de 2006 sobre el Aseguramiento de los Informes de Sostenibilidad.

la formación de contadores que habrán de actuar en el mundo de los negocios, como auditores internos y externos y en el sector público. Se apunta a enfatizar cómo la temática incide en la estrategia de los negocios y se sugiere tratar puntualmente –sobre todo después de la crisis de 2008- cuestiones relacionadas con la RSC y la información sobre Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ASG). Se hace mención a los temas que ya están siendo tratados por separado en los compromisos de aseguramiento sobre Derechos de Emisión y Gases de Efecto Invernadero – por el ISAE 3410 de la IAASB- y se enfatiza la integración de las consideraciones sobre sostenibilidad en los compromisos de seguridad.

La FEE (2010 b) fijó su Posición con respecto a las Revelaciones sobre (ASG)[4] al señalar que existe un "caso de negocios" junto con un imperativo social más amplio para que las organizaciones de todo tipo y tamaño incluyan en sus sistemas de información indicadores de desempeño que reflejen el desafío inmediato que impone la sostenibilidad. Indica que el cambio cultural puede producirse a través de la provisión de Indicadores de Desempeño Principales IDP (*KPI -Key Performance Indicators*) no financieros y que las empresas responsables habrán de revelar información sobre sostenibilidad para asegurar la transparencia y la *accountability* independientemente de que ello les sea exigido. Se sostiene que debe hacerse foco en a quiénes se informa y qué decisiones toman como resultado y que es preciso asegurar que la información les permita a los *stakeholders* evaluar la contribución que hace una organización (positiva o negativa) al logro de una economía y una sociedad sostenibles y determinar el valor de la organización actual y futuro.

[4] El documento alude al reconocimiento de la importancia de los indicadores no financieros que se hiciera en 2003 al modificarse los artículos 46 de la Cuarta Directriz y 36 de la Séptima para que se revelaran en los informes anuales -cuando ello fuera necesario para analizar el desempeño de la empresa- los Indicadores de Desempeño Principales (IDP) no financieros relevantes para el negocio, incluyendo impactos ambientales y sociales.

Se consideran que debe mejorarse la estandarización internacional para favorecer la comprensión de mediciones básicas y seguir un enfoque combinado para que la información no financiera (incluyendo la referida a sostenibilidad) permita contextualizar la financiera.

En ese documento se resalta la necesidad de enfatizar la importancia del aseguramiento y se propone que las recomendaciones sobre buenas prácticas y ejemplos sobre comportamientos sostenibles se refieran a información verificable y que no se incluyan revelaciones que sean críticas o subjetivas en su naturaleza. También se destaca el rol que les cabe a los contadores que trabajan en las organizaciones así como el de los auditores externos, para el avance cultural de las organizaciones en el área de sostenibilidad.

El Grupo de Trabajo sobre Sostenibilidad de la FEE señala en su carta de comentarios a la UE (FEE, 2011) sobre la consulta referida a "revelaciones sobre información no financiera por parte de las empresas" que sería conveniente integrar información clave financiera y no financiera para reducir la sobrecarga de información de ambos tipos que actualmente presentan las empresas - en forma dispersa y a veces redundante- para mejorar la calidad de las revelaciones actuales[5].

Se indican que dado que la falta de confianza como resultado de la crisis financiera es uno de los temas del momento, es necesario pensar en las cuestiones relacionadas con los servicios de confiabilidad//aseguramiento/seguridad (*assurance*) y el rol de los auditores en forma paralela al desarrollo de criterios o normas para la información no financiera y que debe abordarse también el hecho de que no toda la información es (ni debe ser) pública y que alguna

[5] Es interesante el comentario relacionado con que los temas de la consulta se centran en empresas grandes y no contemplan las problemáticas particulares de las PYMEs.

cumple propósitos particulares al estar dirigida a la Junta Supervisora y/o al Comité de Auditoría. Consideran que "es probable que la provisión de servicios de confiabilidad agregue valor a los *stakeholders*" y que los auditores están bien posicionados para brindar estos servicios con confiabilidad. Destacan que existen diversos tipos de servicios a brindar (seguridad razonable, seguridad limitada, comprobación de consistencia entre informes).

2.2. La Federación Internacional de Contadores[6] (IFAC)

En febrero de 2006, en ocasión de discutirse el borrador de las Guías G3 de la Global Reporting Initiative (GRI), la IFAC emitió un Documento de Consulta (Simmet & Nugent, 2006) para recabar opiniones de los Contadores Públicos con relación a este juego de lineamientos de la GRI que actualizaba y mejoraba la versión anterior de las Guías 2002 para la preparación de Memorias de Sostenibilidad.

El compromiso de la IFAC con la temática no es nuevo pues ha venido desarrollando tareas relacionadas con estas cuestiones, en particular con la GRI, a través del Panel de Expertos Asesores de Sostenibilidad (Sustainability Experts Advisory Panel-SEAP).

El *Comité de Contadores Profesionales en los Negocios (Professional Accountants in Business - PAIB)* de la IFAC lleva adelante publicaciones que incluyen "mejores prácticas" para crear

[6] Centramos nuestra atención en los organismos profesionales aunque no puede dejar de señalarse que el organismo emisor de normas internacionales de información financiera (IASB) se ha ocupado del tema -aunque en forma indirecta- a través del abordaje que viene realizando del proyecto referido al informe que denomina "Comentario por parte de la Gerencia" que, como visión de la administración, suele acompañar al juego de estados financieros. En Rodriguez de Ramirez (2006) analizábamos el Documento de Discusión sobre el tema. Recientemente se ha emitido un Pronunciamiento de Prácticas (guía no obligatoria) que culmina el proceso de discusión citado con lineamientos para estructurar los *Comentarios de la Gerencia.*

conciencia y despertar el interés en temáticas vinculadas con la sostenibilidad en los contadores que trabajan en el sector de negocios y en el sector público no lucrativo y la *Junta de Educación Contable Internacional de la IFAC* también aborda cuestiones relativas a la sostenibilidad. Así la Norma Internacional de Educación NIE 2 (*International Education Standard-IES 2*) que establece que los contadores profesionales deben contar con conocimientos de negocios además de los conocimientos de contabilidad y finanzas, incluye en la actualidad "el uso de medidas de desempeño no financieras en los negocios" y "la comprensión de temas ambientales y de desarrollo sostenible".

La IAASB de la IFAC y las normas aplicables a los servicios de aseguramiento no tradicionales

Debido a la creciente importancia de la demanda de servicios de verificación sobre informes de sostenibilidad, la IAASB encaró un Proyecto que denominó *Assurance Engagements* cuya evolución nos parece importante reflejar a continuación a los efectos de aclarar algunas cuestiones que resultan todavía difusas no solo para los contratantes de este tipo de servicios y para los destinatarios de sus productos sino para gran parte de los profesionales contadores públicos en nuestro medio.

Desde junio de 2000, en que se emitió el ISAE 100 *Assurance Engagements,* la doctrina de la IAASB incluyó principios básicos y procedimientos esenciales tanto para la auditoría y las revisiones de información financiera histórica como para lo que la ISAE 100 definía como **compromisos de nivel alto de aseguramiento** (*high level assurance engagements*) **sobre temas que difieren de la información financiera histórica**.

Pero como la IAASB no se había ocupado de establecer principios básicos y procedimientos esenciales para los compromisos que según la ISAE 100 contaban con un **nivel moderado de aseguramiento** (*moderate level of assurance engagements*), se

decidió a encarar un proyecto para establecer los principios básicos y los procedimientos esenciales para todo tipo de compromisos para brindar aseguramiento. El mismo resultó en la emisión de:

- el *Marco Internacional para* Compromisos de Seguridad (*International Framework for Assurance Engagements*) que resulta aplicable para los informes de seguridad (assurance reports) emitidos en o después del 1 de enero de 2005 y
- la Norma Internacional de Compromisos de Seguridad - NICS 3000 (Revisada) *Compromisos de seguridad distintos de las auditorías o revisiones de información financiera histórica* (International Standard on Assurance Engagement (ISAE) 3000 "*Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*") aplicable para compromisos de seguridad (*assurance engagements*) cuyo informe se emita con fecha 1 de enero de 2005 o posterior.

Y, por lo tanto, en el reemplazo de:

- *ISA 120 Framework of International Standards on Auditing*
- *ISAE 3000 (ANTES ISAE 100) Assurance Engagements*

El Marco define y describe los elementos y objetivos de un compromiso de seguridad e identifica los compromisos a los que resultan aplicables:

- las Normas Internacionales de Auditoría - NIAs (International Standards on Auditing - ISAs)
- las Normas Internacionales de Servicios de Revisión - NISR (International Standards on Review Engagements- ISREs) y
- las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad - NICS (International Sandards on Assurance Engagemens - ISAEs).

Proporciona un marco de referencia para los auditores[7] y para otros involucrados en los compromisos de seguridad, tales como quienes contratan sus servicios y quienes son destinatarios de los informes de aseguramiento.

Se aclaran los elementos que intervienen para que pueda clasificarse un compromiso como de seguridad:

- una relación tripartita que involucra al profesional contador, a la parte responsable y a los usuarios destinatarios[8].
- Una materia objeto de análisis/asunto principal
- Criterios de contrastación adecuados
- Evidencia apropiada suficiente

[7] El marco se refiere a los profesionales contadores que realicen servicios de aseguramiento en forma independiente (*practitioners)* en el sector privado y aquellos que trabajando en el sector público son independientes de la entidad para la que realizan dicho servicio y alienta a que los contadores en relación de dependencia también lo utilicen cuando presten servicios de aseguramiento. Aplicamos el término "auditores" en el sentido de la nota 1 al pie de la International Standard on Related Services ISRS 4400 *Engagements to Perform Agreed-upon Procedures Regarding Financial Information* (IAASB, 2010:371) que refiere a un concepto amplio al señalar que "auditor" es utilizado en todos los pronunciamientos de la IAASB para los servicios de auditoría, revisión u otros para brindar confiabilidad o servicios relacionados. Dicha referencia no implica que la persona que presta servicios de revisión, u otros para brindar confiabilidad o relacionados sea el auditor de los estados financieros de la entidad. En el parágrafo 23 (IAASB, 2010:11) se aclara que el término *practitioner* en el Marco es más amplio que el término "auditor" tal como se lo emplea en las ISAs y en los ISREs en referencia a los compromisos para realizar auditorías o revisiones limitadas de información financiera histórica. En nota 1 al pie del Marco (IAASB, 2010:4) se indica que de realizar los servicios de aseguramiento un contador profesional que se encuentre en relación de dependencia, refiriéndose su infome a las ISAs, ISREs o ISAEs, deberá destacarse la falta de independencia y el Informe no podrá incluir en su título en término "independiente".

[8] Como se aclara en el parágrafo 12, quedan fuera del alcance del marco tareas como los compromisos para realizar procedimientos convenidos así como las compilaciones (que no incluyen opinión), la preparación de declaraciones juradas que no proporcionen aseguramiento y los servicios de consultoría (en los que prevalece una relación bilateral con el cliente).

- Un informe escrito que exprese "seguridad razonable" o "seguridad limitada"

En el parágrafo 7 se brinda la siguiente definición (la traducción es nuestra):

"Compromiso de seguridad" significa un compromiso en el que el *contador* expresa una conclusión que tiene por objeto aumentar el grado de confiabilidad de los usuarios destinatarios que no sean la parte responsable sobre el resultado de la evaluación o medición de una materia objeto de análisis según criterios de contrastación determinados.

La amplitud de las **materias objeto de análisis** y la información sobre las mismas (que contemplan las distintas posibilidades que podrían presentarse en el proceso de emisión de memorias de sostenibilidad) queda plasmada en el parágrafo 31 que refiere a:

- Desempeño financiero o condiciones financieras para los que la información de la materia objeto de análisis puede ser los estados financieros.
- Desempeño no financiero o condiciones no financieras para los que la información de la materia objeto de análisis puede estar constituida por los indicadores principales de eficiencia y eficacia.
- Características físicas para las que la información de la materia objeto de análisis puede ser un documento con especificaciones.
- Sistemas y procesos para los que la información de la materia objeto de análisis puede ser una afirmación sobre eficacia.
- Comportamiento para el que la información de la materia objeto de análisis puede ser una afirmación de cumplimiento o una declaración de eficacia.

Y no menos importante que lo anterior, es lo estipulado en el parágrafo 32 con relación a que las materias de análisis tienen

diferentes características, incluyendo el grado al que la información sobre las mismas puede ser:

- cuantitativa o cualitativa,
- objetiva o subjetiva,
- histórica o prospectiva,
- referida a un momento o a un período.

Lo anterior afecta la *precisión* con que pueden evaluarse o medirse tomando los criterios definidos y el nivel de persuasión que confiera la evidencia disponible.

En el Marco se estipulan claramente los dos tipos de compromisos de seguridad que pueden llegar a brindar los profesionales contadores (que se refuerzan luego en el párrafo 2 de la ISAE 3000R):

a) un "**compromiso de seguridad razonable**" (*reasonable assurance*) si se ha logrado reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo, **se asemeja a lo que conocemos como auditoría de estados financieros** y tiene como resultado la expresión de una **conclusión afirmativa** (v.gr.: "En nuestra opinión, el informe de sostenibilidad de XYZ se halla presentado razonablemente de acuerdo con las Guías GRI 2006")
b) un "**compromiso de seguridad limitada**" (*limited assurance*) si el riesgo se reduce a un nivel aceptable aunque no lo suficientemente bajo como en el caso anterior, **se asemeja a una revisión (limitada) de estados financieros** y resulta en la expresión de una **conclusión negativa**[9] (v.gr.: "Sobre la base de

[9] Transcribimos el texto a continuación: *This ISAE uses the terms "reasonable assurance engagement" and "limited assurance engagement" to distinguish between the two types of assurance engagement a practitioner is permitted to perform. The objective of a reasonable assurance engagement is a reduction in assurance engagement risk to an acceptably low level in the circumstances of the engagement as the basis for a positive form of expression of the practitioner's conclusion. The*

> los procedimientos descriptos en nuestro informe, nada ha llamado nuestra atención que nos pueda hacer pensar que el informe de sostenibilidad de XYZ no se halla presentado razonablemente de acuerdo con las Guías GRI 2006).

El Marco también aclara en nota 10 al pie (IAASB, 2010:19) que, dependiendo de la materia objeto de análisis, puede darse el caso en que se deban expresar conclusiones con diferentes niveles de seguridad (razonable o limitada) sobre distintos elementos de un informe dentro del mismo servicio para brindar confiabilidad[10]:

> Si la materia objeto de análisis está compuesta por una serie de aspectos, pueden proporcionarse conclusiones separadas para cada uno de ellos. Si bien no todas esas conclusiones deben estar relacionadas con el mismo nivel de procedimientos de recolección de evidencias, cada conclusión se expresa de forma que resulte apropiada ya sea para un compromiso de seguridad con seguridad razonable o para uno con seguridad limitada.

El Marco dispone en el parágrafo 17 (IAASB, 2010:9) que para aceptar un compromiso de seguridad, el profesional deberá estar convencido de que:

a. El asunto o tema a evaluar es apropiado
b. Los criterios de contrastación son adecuados y están disponibles para los usuarios destinatarios
c. Puede obtenerse evidencia suficiente para fundamentar la conclusión

---

objective of a limited assurance engagement is a reduction in assurance engagement risk to a level that is acceptable in the circumstances of the engagement, but where that risk is greater than for a reasonable assurance engagement, as the basis for a negative form of expression of the practitioner's conclusion. ((IAASB, 2010:293).

[10] Este tipo de circunstancia es muy común en las Memorias de Sostenibilidad, dada la complejidad de las temáticas que en ellas se abordan.

d. La conclusión será emitida por escrito, y que
e. Se considera que el compromiso tiene un objetivo racional

La ISAE 3000 (R) establece los principios básicos y los procedimientos esenciales para todos los compromisos de seguridad que no sean auditorías o revisiones de información financiera histórica cubiertos por las ISAs y las ISREs, por ejemplo, los que se refieren a:

- Informes ambientales, sociales y de sostenibilidad (*environmental, social and sustainability reports*)
- Sistemas de información, control interno y procesos de gobierno corporativo (*Information Systems, internal control, and corporate governance processes*) y
- Cumplimiento de condiciones de subsidios, contratos y regulaciones

La ISAE 3000(R) se refiere a temas tales como: requerimientos éticos, control de calidad, aceptación del compromiso, planificación, utilización del trabajo de un experto, obtención de evidencia, documentación y preparación del informe de confiabilidad.

Entre las cuestiones vinculadas a la aceptación (y continuación en su caso) del compromiso, figura la relativa a que sólo deberá aceptarse la tarea si el profesional contador público considera que, conjuntamente con su equipo de trabajo, está capacitado para llevarla a cabo. Esto resulta particularmente relevante en el caso de los informes de sostenibilidad en que la complejidad y amplitud de las materias objeto de análisis demandan la participación de "expertos" profesionales de otras disciplinas que poseen los "conocimientos y habilidades requeridos. En los

parágrafos 26 a 32 se aborda esta problemática particular[11]. En tanto los expertos deben comprender suficientemente la ISAE 3000 para poder relacionar el trabajo que se les asigna con el objetivo del compromiso, el contador público debe involucrarse y comprender la tarea realizada por el experto de forma tal que le permita aceptar la responsabilidad por la conclusión del experto sobre la materia de análisis. Ello implica, al decir del párrafo 31:

a) Definir los objetivos de la tarea asignada y cómo se relaciona la misma con el objetivo del compromiso.
b) Considerar la razonabilidad de las premisas, métodos y fuentes de datos utilizados por el experto
c) Considerar la razonabilidad de los descubrimientos del experto en relación con las circunstancias del compromiso y la conclusión del profesional contador público.

La ISAE 3000 (R) no prescribe un formato estandarizado de Informe aunque señala en el parágrafo 49 (que traducimos a continuación) los siguientes elementos básicos que debe contener en cualquiera de las dos formas que se elijan (la corta o la larga):

(a) Un **título que indique claramente que el informe es un informe de seguridad independiente.** (…).

(b) Un **destinatario** de manera que se identifique a la parte o las parte/s a la/s que se dirige el informe de seguridad. Siempre que sea práctico, el informe de seguridad se dirige a todos los usuarios a los que se destina, pero en algunos casos puede haber otros usuarios destinatarios

(c) Una **identificación y descripción de la información de la materia objeto de análisis y, cuando fuera pertinente, de la materia objeto de análisis**, lo que incluye, por ejemplo:

[11] Se aclara que la ISAE 3000 no se refiere a los compromisos en que la responsabilidad y los informes sean compartidos por el contador y uno o más expertos.

- El momento o período de tiempo al que se refiere la evaluación o medición de la materia objeto de análisis;
- Cuando fuera pertinente, el nombre de la entidad o componente de la entidad con el que se relacione la materia objeto de análisis; y
- Una explicación de las características de la materia objeto de análisis o de la información de la materia objeto de análisis de las cuales deban estar enterados los usuarios destinatarios y cómo tales características pueden influir en la precisión de la evaluación o medición de la materia objeto de análisis contra los criterios identificados, o en cuan persuasiva es la evidencia disponible. Por ejemplo:
    - En qué grado la información sobre el objeto de análisis es cualitativa vs. cuantitativa, objetiva vs. subjetiva o histórica vs. prospectiva
    - Los cambios en la materia objeto de análisis o en otras circunstancias del compromiso que afectan la comparabilidad de la materia objeto de análisis de un período al siguiente.

Si la conclusión del profesional contador público se redacta en términos de una afirmación de la parte responsable, dicha afirmación debe ser anexada al informe de seguridad, reproducida en él o referenciada allí a una fuente disponible para los usuarios destinatarios.

(d) **Identificación de los criterios de contraste utilizados**: el informe debe identificar los criterios contra los cuales se ha evaluado o medio la materia objeto de análisis de manera que los usuarios destinatarios puedan comprender las bases de la conclusión del profesional contador público. Se pueden incluir en el informe o hacerse referencia a ellos si están contenidos en una afirmación preparada por la parte responsable que esté disponible para los destinatarios o si se encuentran disponibles de una fuente que puede ser accedida fácilmente. El profesional contador público considera si resulta relevante revelar:

- La fuente de los criterios y si los mismos están comprendidos en leyes o regulaciones o han sido emitidos por cuerpos reconocidos de expertos que sigan un debido proceso transparente, es decir, si son criterios establecidos en el contexto de la materia de análisis (y si no lo son, una descripción de por qué se consideran apropiados);
- Métodos de medición utilizados cuando los criterios permiten elección entre un número de métodos; y
- Si se han producido cambios en los métodos de medición utilizados. (f) Cuando los criterios de contraste utilizados están disponibles únicamente p

(e) **Cuando corresponda, una descripción de cualquier limitación inherente significativa relacionada con la evaluación o medición de la materia de análisis en comparación con los criterios** (…)

(f) **Cuando los criterios utilizados para evaluar o medir la materia de análisis estén disponibles solo para ciertos usuarios, o sólo sean pertinentes para un fin específico, una declaración que limite el uso del informe de seguridad a aquellos destinatarios o a dicho fin**.

(g) **Una declaración que identifique a la parte responsable y que describa las responsabilidades de la parte responsable y del profesional contador público**.

(h) **Una declaración de que el compromiso fue realizado de conformidad con las ISAE.**

(i) **Un resumen del trabajo realizado**, para ayudar a los usuarios a comprender la naturaleza de la seguridad transmitida mediante el informe de seguridad (…)

(j) **La conclusión del profesional**: cuando la materia objeto de análisis esté compuesta por diversos elementos, el profesional contador público se pueden proporcionar conclusiones separadas para cada aspecto. Si bien no todas las conclusiones mencionadas

deben estar asociadas a un mismo nivel de recopilación de evidencias cada conclusión se expresará de la forma que resulte apropiada para un compromiso de seguridad razonable o de seguridad limitada[12].

Cuando el profesional expresa una conclusión que no es sin salvedades, el informe deberá contener una descripción clara de todos los motivos.

(k) **La fecha del informe de seguridad**.

(l) El nombre de la firma o del profesional y un lugar específico que habitualmente es la ciudad en donde tiene la oficina responsable del compromiso.

Es en el parágrafo 50 que la norma hace referencia a la posibilidad de ampliar el informe con otra información y con explicaciones que no afecten la conclusión[13], aclarando que tal decisión dependerá de la importancia que revista la misma para los destinatarios y que, en cualquier caso, dicha información adicional deberá separarse claramente de la conclusión y formularse de manera que no la afecte.

En los parágrafos 51, 52 y 53 la ISAE 3000 se refiere a las circunstancias que originan que en lugar de emitirse una opinión "limpia", se introduzcan salvedades o se llegue a la abstención de opinión o a la emisión de un dictamen adverso.

---

[12] En un compromiso de seguridad razonable, como hemos indicado anteriormente, la conclusión deberá estar expresada en forma positiva y en uno de seguridad limitada deberá estar redactada en forma negativa.

[13] Se proporcionan como ejemplos "detalles de calificaciones y experiencia del profesional y de otros involucrados en el compromiso, revelaciones de los niveles de materialidad, descubrimientos sobre ciertos aspectos del compromiso y recomendaciones".

Así, se indica (la traducción es nuestra) que:

51. **El profesional no ha de expresar una conclusión limpia cuando se produjera alguna de las circunstancias siguientes y, a su juicio, el efecto del asunto fuera o pudiera ser significativo**:

a) **Si existe una limitación al alcance del trabajo del profesional, es decir, si las circunstancias no permiten, o la parte responsable o contratante impone restricciones que no permiten obtener la evidencia requerida para reducir el riesgo de seguridad al nivel apropiado. El profesional debe expresar una conclusión calificada con salvedades o una abstención de opinión**,

b) En los casos en que:

a. La conclusión del profesional se redacta en términos de una afirmación de la parte responsable y dicha afirmación no se encuentra adecuadamente formulada en todos los aspectos materiales, o

b. La concusión del profesional se redacta directamente en términos de la materia objeto de análisis y de los criterios y la información sobre dicha materia está significativamente mal expuesta (nota al pie 8),

el profesional debe expresar un conclusión calificada por salvedad o una conclusión adversa

c) cuando se descubre, después de haber aceptado el compromiso que los criterios no son adecuados o que la materia objeto de análisis no es apropiada para un compromiso de seguridad, el profesional de be expresar:

a. Una conclusión calificada con salvedad o una conclusión adversa cuando los criterios inapropiados o la materia objeto de análisis inapropiada pueda conducir a error a los usuarios destinatarios, o

b. **Una concusión calificada con salvedad o una abstención de opinión en otros casos**.

52. **El profesional debe expresar una conclusión calificada cuando el efecto de una cuestión no sea tan significativo o dominante como para requerir una conclusión adversa o una abstención de opinión. Una conclusión calificada se expresa como "excepto por" los efectos de la cuestión a la cual se refiere la salvedad.**

53 En los casos en que la conclusión limpia del profesional se redacte en términos de una afirmación de la parte responsable y dicha afirmación haya identificado y descripto apropiadamente que la información sobre la materia objeto de análisis está significativamente mal expuesta, el profesional:

a) Expresará una conclusión calificada o adversa redactada directamente en términos de la materia objeto de análisis y los criterios o
b) Si se le hubiera requerido específicamente por los términos del contrato que redactara su conclusión en términos de la afirmación de la parte responsable, expresará una conclusión limpia pero enfatizará la cuestión haciendo referencia puntual a ello en el informe de seguridad.

2.3. El Conselho Federal de Contabilidade de Brasil

La posición de avanzada de Brasil en cuestiones relacionadas con el tema en lo que se refiere a la comunidad profesional queda plasmada en el hecho de que el Conselho Federal de Contabilidade, a través de la Resolución Nº1003/04 aprobó la NBC T15 sobre Informaciones de Naturaleza Social y Ambiental, aplicable a partir del 1 de enero de 2006. Dentro de dicha normativa se indica (el subrayado es nuestro):

> 15.3.2 - As informações contábeis, contidas na Demonstração de Informações de Natureza Social e Ambiental, são de responsabilidade técnica de contabilista registrado em Conselho Regional de Contabilidade, devendo ser indicadas aquelas cujos dados foram extraídos de fontes não-contábeis, evidenciando o critério e o controle utilizados para garantir a integridade da informação. A

> responsabilidade por informações não-contábeis pode ser compartilhada com especialistas.
>
> 15.3.3 - A Demonstração de Informações de Natureza Social e Ambiental deve ser objeto de revisão por auditor independente, e ser publicada com o relatório deste, quando a entidade for submetida a esse procedimento.

En 2008, el Conselho Federal de Contabilidade, a través de la Resolución 1138/08 aprobó la NBC T 3.7 para proporcionar modelos para la elaboración y presentación del Valor Económico Generado y Distribuido. Es indudable que esto tiene una fuerte vinculación con la promulgación de la Ley 11638/07 que estabelece la obligación de incluir datos sobre la creación y distribución de valor económico de manera de proporcionar indicadores básicos sobre cómo la organización ha creado riqueza para los *stakeholders*, a través de un *Cuadro de Valor Económico Generado y Distribuido* a ser incluído en los estados financieros periódicos que deben presentar las empresas listadas en las Bolsas de Valores.

El camino relacionado con la información social y ambiental en Brasil tiene una trayectoria larga que se vincula al Instituto Ethos[14], en cuyo cuestionario de autoevaluación para organizaciones a través del cual se exteriorizan los denominados *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*[15], encontramos:

1) **Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo**
   AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

[14] El Instituto Ethos fue creado en 1998 por iniciativa de un grupo de empresarios brasileños tomando como fuente de inspiración a la institución norteamericana *Business and Social Responsibility*. Tiene como misión ayudar a comprender e incorporar el concepto de RSE en las políticas y prácticas empresariales sobre la base de criterios éticos. Ver en www.ethos.org.br.

[15] El organismo los considera como "instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social empresarial" (Ethos, 2008:3).

1. Compromisos éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo

RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo con partes interesadas (stakeholders)
6. Balance Social

Como puede observarse en el punto 1.6 de los *Indicadores Ethos* se hace referencia al **Balance Social** al abordarse la cuestión de la divulgación de las acciones de responsabilidad de la empresa. Con relación a este tema, la gradación para que la empresa se ubique según el estadio en que se encuentre es como sigue (Ethos, 2008, p. 20):

- Elabora sin regularidad definida el balance social con informaciones sobre sus acciones sociales y ambientales.
- Elabora anualmente el balance social, que describe sus acciones sociales y ambientales, incorporando aspectos cuantitativos.
- Produce con amplia involucración interna el balance social fácilmente accesible, que aborda aspectos sociales, ambientales y económicos de sus actividades con tan solo resultados favorables.
- Se elabora un balance social con involucración de las partes interesadas externas, que integra las dimensiones sociales, ambientales y económicas e incluye resultados desfavorables y los respectivos desafíos, con metas para el próximo período.

Los dos primeros indicadores binarios con relación al Balance Social indagan:

6.1. Las informaciones sobre la situación económico financiera de las actividades de la compañía son auditadas por terceros. Sí / No

6.2. Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de la compañía son auditadas por terceros. Sí / No (Ethos, 2008:20)

Además, se interroga acerca de si en la elaboración del balance social se tuvieron en cuenta los principios de: inclusión, relevancia y materialidad, exhaustividad, equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, tal como son definidos en la *Guía para la Elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad*. En dichos lineamientos, al hacer alusión a la *fiabilidad* se consigna:

> Se refiere a los registros y a la documentación que deben hacerse durante el proceso de elaboración del informe, para garantiza a los *stakeholders* que las informaciones presentadas puedan comprobarse y verificarse. La fiabilidad del informe se vincula a su contenido, así como a los procesos que lo definieron, como el uso del principio de la materialidad y los procesos de compromietimiento de *stakeholders,* que también deben documentarse. (Ethos, 2007:20)

Dentro de esas guías, se sugieren dos modelos para que las empresas puedan ir estructurando sus informes: el modelo internacional de la GRI y el desarrollado en Brasil por el Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Eonomicas (IBASE). Este modelo fue lanzado en 1997 y ya ha pasado por tres revisiones en las que participaron diversos consultores, organizaciones sociales y empresas. El formato sigue sin alteraciones, manteniendo su estructura sintética de una página, lo que sigue contribuyendo a la simplicidad y comparabilidad. Si bien contiene información (presentada en forma comparativa con el ejercicio anual anterior) principalmente cuantitativa (43 indicadores son cuantitativos y solo 8 cualitativos), existe un último ítem "Otras Informaciones" que permite incluir otro tipo de información complementaria cualitativa y descriptiva.

Este modelo es voluntario y no incluye lineamientos sobre la forma de recopilación de datos ni se exige su verificación por parte de terceros independientes. Para propiciar su utilización, a partir de

1998 el IBASE creó un "Sello Balance Social IBASE/Betinho"[16] que es otorgado a las empresas que lo presenten completando "todos" los ítems y procedan a su divulgación, además de presentar (e incluir mención a ello en la sección "Otras Informaciones") un documento firmado por su representante legal en el que se declare que no utilizan mano de obra infantil/trabajo esclavo o degradante, prostitución o explotación sexual de niños o adolescentes y que no participan en la corrupción y se comprometen con la valorización y el respeto por la diversidad.

Es de destacar que, además de estos Indicadores, para propiciar la adopción de políticas de RSE en las PYMEs, Ethos ha desarrollado en 2003, junto con SEBRAE (Servicio Brasileño de apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas) una herramienta y una publicación sobre RSE para PYMEs. En 2006 revisó el contenido de la primera herramienta y publicó los *Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para Micro e Pequenas Empresas* que permite a éstas llenar estas autoevaluaciones y enviarlas al Instituto Ethos en un proceso similar al de los Indicadores comentado supra.

2.4. La Federacíón Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE)

Hace años también que en el ámbito de la FACPCE se viene trabajando en el análisis de esta nueva área. Mucha agua ha corrido bajo el puente desde aquel 15º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas de 2004 en que por primera vez, dentro del Area III de Contabilidad y Auditoría, se incluía el tema de

[16] Quedan excluidas de la posibilidad de presentarse para obtenerlo las empresas que fabriquen armas, bebidas alcohólicas o cigarrillos. Ibase puede suspender, retirar o no conceder el sello a "cualquier empresa involucrada, denunciada o procesada por corrupción o violación de derechos humanos, sociales o ambientales relacionados con declaraciones y convenciones de la OIT, la ONU y las directrices de la OCDE para Multinacionales, así como con toda la legislación brasileña relativa a esos derechos y obligaciones".

Contabilidad Social y Contabilidad Medioambiental, para pasar en el 17º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas de 2008 a la consolidación de esta temática, instituyendo dentro de Contabilidad, el tema *Contabilidad social y normas contables*, y dentro de Auditoría, el de *Nuevos servicios profesionales.* En la edición 18º edición de 2010, dentro de Contabilidad, aparece la temática de *Nuevos informes contables con fines internos y externos: estado de riesgos empresariales; información cualitativa y cuantitativa sobre el capital intelectual y otros intangibles no tradicionales; informes prospectivos; balance social y memorias de sustentabilidad*, en tanto que en Auditoría, se incluye *Auditoría de balances sociales e informes de sustentabilidad*.

El 28 de marzo de 2008, la Junta de Gobierno de la FACPCE había aprobado el Proyecto de RT N. 14 "Normas profesionales sobre compromisos de seguridad distintos de auditoría o revisión de estados financieros históricos y servicios relacionados". A pesar del tiempo transcurrido, a la fecha de edición de este Informe (abril de 2011) en la página institucional de la FACPCE aparece el comentario respecto a que "Se mantiene el documento en período de consulta hasta que se resuelva la estrategia definitiva a seguir en materia de Normas internacionales de auditoría".

La tarea acometida por la *Comisión Especial de Balance Social* de la FACPCE – creada en 2008- exterioriza el avance en el tratamiento de la temática y demuestra la terea de sensibilización[17] que se viene realizando en un área que tiene, como lo venimos sosteniendo desde hace tiempo en encuentros académicos y

[17] Según surge de las Actas de la Comisión, se han dictado capacitaciones sobre Balance Social en los CPCE de Salta (Módulos I y II), Jujuy (M I), Rio Negro (M I), Chubut, delegaciones de Trelew, Comodoro Rivadavia, Esquel (M I), Neuquén (M I y II), Santa Cruz delegaciones Rio Gallegos y Caleta Olivia (M I), Chaco (MI), La Rioja (M I y II), Catamarca (M I y II).

profesionales, interesantes implicancias en las incumbencias de los contadores públicos[18].

El camino se viene consolidando: el 1 de abril de 2011, la Junta de Gobierno de la FACPCE aprobó el **Proyecto Nº 23 de Resolución Técnica *"Balance Social"***, con un periodo de consulta hasta el 13 de octubre de 2011 y el **Proyecto Nº 6 de Interpretación de Normas de Contabilidad y Auditoría *"Auditoría del Balance Social"*[19]**, cuyo período de consulta se extiende hasta el 31 de agosto de 2011, tal como figura en la página institucional (en los proyectos se indicaban 180 y 120 días desde la publicación en la página respectivamente).

3. El trabajo pionero de *AccountAbility*

Según consta en su página institucional, AccountAbility[20] es una red global no lucrativa que se estableció en 1995 para promover innovaciones en aseguramiento que fomenten el desarrollo sostenible. Postulaba (ISEA, 2003:3) la necesidad de una norma

[18] Cabe destacar que forman parte de la Comisión como representantes del Consejo de la Provincia de Buenos Aires las investigadoras de la Universidad de La Plata, Norma Geba, Liliana Fernández Lorenzo y Marcela Bifaretti, y como representante del Consejo de Santa Fe- Cámara II, la investigadora de la Universidad de Rosario, Ana María Berri.

[19] No cabe en el alcance de este Informe que sintetiza el proyecto de Investigación que finalizó en diciembre de 2010 el análisis de estas dos propuestas que, no obstante, estamos siguiendo particularmente dentro del CIARS.

[20] El organismo que aparecía como ISEA (Institute of Social and Ethical AccountAbility) en las publicaciones del Marco de AA1000 y en la AA1000AS 2003, parece ha apocopado su denominación, pues solo aparecen ahora las referencias a *AccountAbility* (www.accountability.org). Nótese el interesante juego de palabras que permite la denominación en inglés que con la utilización de mayúscula separa entre dos vocablos: *Account*, por un lado y *Ability*, por otro, con lo que estaría apuntando a la "capacidad" para rendir "cuentas".

profesional[21] generalmente aceptada para brindar confiabilidad sobre los informes de sostenibilidad bajo el supuesto de que "los emisores y los interesados aceptan que la evaluación externa de la confiabilidad es un medio clave para aumentar la credibilidad y efectividad de sus informes y, en última instancia, de su desempeño". Se señalaba ya entonces que la tendencia hacia la presentación de informes más amplios sobre estas materias se hallaba relacionada, también, con el interés de los inversores para la evaluación del riesgo que implican en el desempeño financiero.

Esta organización tiene representantes en Londres, Washington, Beijing, Ginebra, San Pablo[22] y San Francisco y trabaja con empresas, gobierno y organizaciones de la sociedad civil para fomentar "prácticas de negocios responsables y la gobernanza de colaboraciones entre instituciones públicas y privadas".

En 1999 se publicó la Norma Marco **AccountAbility AA1000** que fue reemplazada en 2003 por la Norma de Aseguramiento AA1000AS - la primera de aseguramiento de sostenibilidad, surgida de la participación de múltiples actores para "garantizar la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad"- acompañada por dos Notas de Ayuda: para la Aplicación de Principios y para Usuarios. Desde fines de 2006, esta norma se sometió a un proceso de consulta internacional[23] del que surgió la Norma de Aseguramiento AA1000AS (2008) que fue

[21] Vale aclarar que no se precisaba a qué profesiones se estaba haciendo referencia.

[22] Destacamos la relevancia de este hecho, por cuanto es indicativo del lugar que ocupa Brasil en esta temática.

[23] Se implementó para ello una plataforma wiki a la que podían acceder quienes estuvieran interesados en efectuar comentarios en forma dinámica, y se incluían en la página web los mismos a los efectos de transparentar el proceso y promover la inclusión de distintos *stakeholders* en el proceso de revisión. Según lo manifestado por el organismo, participaron más de 4500 personas de 90 países.

lanzada en Londres el 24 de octubre de 2008 junto con la Norma de Principios AA1000APS.

La idea de que la credibilidad de los informes de sosteniblidad puede mejorarse "a través del aseguramiento externo independiente utilizando normas profesionales aceptadas" (AccountAbility, 2008 c), p. 6) sigue siendo la orientadora de estos desarrollos y se hace referencia en esta versión a la relación con otras normas y guías. Así, se indica que (AccountAbility, 2008 c), p. 12):

> La AA1000APS proporciona los criterios para evaluar el cumplimiento con los Principios de AccountAbility.
> Convenciones, obligaciones legales, normas, guías y otras directrices pueden proporcionar los criterios utilizados para evaluar la información sobre el desempeño en sostenibilidad. Estos pueden ser diseñados para temas específicos de desempeño, sistemas, procesos, características físicas o conductas. Estos pueden ser específicos de ciertos temas o sistemas y pueden estar relacionados con programas de verificación o certificación. En estos casos, dichas verificaciones y certificaciones pueden admitirse como evidencias.

Se destaca que la norma apunta a una mejora continua de los procesos y no se focaliza exclusivamente en los informes. En el Prefacio de la Introducción a la AA1000AS y AA1000APS 2008 Revisadas, Knight indica que la revisión se proponía "asegurar que la norma revisada estableciera un indicador claro en el camino hacia una visión de la información organizacional y del aseguramiento que abarque el espectro total de temas que afectan el desempeño y que los stakeholders necesitan para tomar las mejores decisiones y emprender las mejores acciones para el desarrollo sustentable". En tanto, Zadek señala que si bien hay mucho por hacer por parte de las instituciones y de los reguladores para reformular normativas que propendan a la integración de las prácticas de sostenibilidad en las organizaciones, esta norma revisada constituye "un puente entre las prácticas avanzadas de sostenibilidad y la contabilidad, la

información y la auditoría tradicionales" y, en este sentido, el aseguramiento constituye un desafío para que las organizaciones no solo apunten a informar sobre sostenibilidad sino que incorporen los temas que resulten más pertinentes y los administren en forma integrada.

En la Introducción citada (AccountAbility, 2008 a), p. 7) se señala que la norma es singular en su género, en tanto requiere que el proveedor del servicio de aseguramiento evalúe el "grado de adherencia a un conjunto de principios en lugar de limitarse a la evaluación de la confiabilidad de los datos", lo cual implica analizar los enfoques gerenciales, los sistemas y los procesos y la participación de los stakeholders, apuntando a agregar valor para estos y para la organización a través de una evaluación de la calidad de la estrategia y de la administración

Dentro del propósito de la norma (AccountAbility, 2008 c), op. 8) , se indica que la misma "está pensada para ser utilizada por proveedores y profesionales[24] de aseguramiento de sostenibilidad" aunque puede resultar útil para quienes elaboran informes y para los usuarios de los mismos así como para otros elaboradores de estándares.

En el siguiente cuadro reseñamos la estructura de los documentos que componen la versión revisada en comparación con la anterior.

[24] No hace referencia a ningún ámbito profesional en particular.

AA 1000 Assurance Standard Sección 1. Cerrando la Brecha de la credibilidad 2. Breve reseña de la norma 3. El compromiso de *accountability* 4. Los principios de la serie AA1000 5. Evidencia 6. Informes de aseguramiento 7. Normas para los proveedores de aseguramiento Anexos A. Aspectos de Aseguramiento-Glosario B. La serie AA1000 Comentarios finales	**AA 1000 Principios de AccountAbility** Introducción 1. Principio Fundamental de Inclusividad (*foundation principle of inclusivity*) 2. Materialidad/Relevancia (*materiality*) 3. Capacidad de respuesta (*responsiveness)* El proveedor de aseguramiento debe evaluar la naturaleza y el grado en que las organizaciones adhieren a estos principios sobre la base de los criterios del AA 1000 APS (2008) **AA 1000 Assurance Standard 2008** Preámbulo Introducción 1. El propósito de la norma 2. La utilización de la norma 2.1. Tipos de encargos de aseguramientos de sostenibilidad aplicando AA1000AS 2.2. Niveles de aseguramiento de la norma 2.3. Referencia a la utilización de la norma 2.4. Relación con otras normas y guías 3. Aceptar un encargo de aseguramiento AA 1000 AS 2008 3.1. Alcance del encargo 3.2. Independencia e imparcialidad 3.3. Competencia 3.4. Deber de diligencia 4. La realización de un encargo de aseguramiento AA 1000 AS 2008 4.1. Planificación del encargo 4.2. Realización del Encargo 4.3. Cómo informa el proveedor de aseguamiento 5. Definiciones 6. Anexos

	Guía para el uso de la AA 1000 Assurance Standard 2008 A. Guía para proveedores de aseguramiento B. Guía para organizaciones informantes que buscan aseguramiento C. Guia para usuarios de Informes de aseguramiento

Se destacan como características distintivas de esta versión:

a) *La separación, en un documento independiente de la sección referida a Principios*

Como resultado del procedimiento de consulta surgió esta estructuración separada de los principios (que en la versión 2003 estaban dentro de la norma de aseguramiento), puesto que es obligación del proveedor de aseguramiento evaluar el grado en que las organizaciones adhieren a los mismos. En la Introducción de la AA1000APS (AccountAbility, 2008 b), p. 7, el resaltado es nuestro) se declara que:

> El valor de estos principios se deriva de su **amplia cobertura y la flexibilidad** de su aplicación. Estos principios exigen que una **organización se implique activamente con sus grupos de interés**, **identifique y entienda completamente los aspectos de sostenibilidad que tendrán un impacto sobre su desempeño** - incluyendo desempeño económico, medio ambiental, social y financiero a más largo plazo- y posteriormente utilice estos conocimientos para **desarrollar estrategias de negocio y objetivos de desempeño responsables**. Como principios que son, más que reglas preceptivas, permiten a una organización centrarse en lo que es relevante según su visión, y proporcionan un marco

> para identificar y actuar sobre las oportunidades además de gestionar los riesgos y el cumplimiento de carácter no financieros.

La *inclusividad* continúa siendo la base fundamental sobre la cual se asientan los otros principios de *relevancia* y *capacidad de respuesta*[25]. En esta versión se avanzó en precisar el significado de *inclusividad* para aclarar que es mucho más que un proceso de implicación con los grupos de interés y que apunta a permitir que los *stakeholders* participen en el proceso de toma de decisiones (a través de la identificación de los temas relevantes y de las propuestas de soluciones, lo cual no significa que sean ellos quienes "tomen" las decisiones en las organizaciones).

La definición es ilustrativa en este sentido (AccountAbility, 2008 b), p. 10, el resaltado es nuestro):

> Para una organización que acepta su "accountability" sobre aquellos en los que genera un impacto y sobre aquellos que tienen un impacto sobre ella, la inclusividad se refiere a la **participación de sus grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad**.
> Grupos de interés son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeño asociados a una organización.

En cuanto a la *relevancia* (es esta la traducción que se ha dado al término inglés *materiality*) su definición indica (AccountAbility, 2008 b), p. 12, el resaltado es nuestro):

[25] En la anterior versión se incluía como principio también la *exhaustividad*. Tras el período de evaluación y consulta, se entendió que la misma se refiere al grado de cumplimiento de los tres principios señalados.

> El Principio de Relevancia consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.
> Un asunto **relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés**.

Se trata de una cuestión compleja que exige que las organizaciones desarrollen criterios para determinar la relevancia en función de los contextos en que operan. En la sección referida a Preguntas Frecuentes (Accountability, 2010, p.2) al mes de agosto de 2010, el organismo indica que si bien es posible utilizar tanto esta definición como la del ISAE 3000 para llevar adelante un trabajo de aseguramiento y elaborar conclusiones, la de *AccountAbility* es más amplia por cuanto habla de los *stakeholders* en general mientras la del ISAE hace referencia a los *usuarios destinatarios.* Se señala, con respecto a la definición de GRI, que la de *AccountAbility* puede aplicarse más ampliamente y no se limita a la información contenida en un reporte.

Se define la *capacidad de respuesta* como (AccountAbility, 2008 b), p. 14):

> (…) la respuesta de una organización a los asuntos de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés.

*b) La introducción de **2 tipos de alcance*** de los encargos de aseguramiento*:*

a. El Tipo 1, que requiere evaluación de la naturaleza y grado de adherencia a los Principios de AccountAbility . En este caso no se requiere que el proveedor de aseguramiento informe sobre la confiabilidad de la información presentada.

b. El Tipo 2 que requiere además de la evaluación citada en 1, la de la confiabilidad de información particularizada[26] (que puede ser sobre datos, declaraciones, procesos o desempeño tomando un marco de información) sobre el desempeño en sostenibilidad[27]

c) *La introducción de **2 Niveles de aseguramiento***[28] .

Es indudable que esta novedad se halla vinculada al propósito de acentuar la complementariedad con las normas de aseguramiento del ISAE 3000[29] que, junto con las AA1000 son las más utilizadas para proporcionar seguridad sobre informes de sostenibilidad (*AccountAbility* (2008 a), p. 20). Las diferencias más significativas entre ambos juegos normativos derivan de la especificidad de las AA1000AS para abordar los compromisos de seguridad sobre sostenibilidad, en tanto las ISAE 3000 cubren un espectro más amplio de compromisos de seguridad "no-financieros",

[26] La información específica dependerá de la organización y su contexto y se seleccionará según su relevancia y si resulta significativa para los destinatarios del informes.

[27] La norma (AA1000AS 2008, p.10) indica que:

> Un encargo de aseguramiento que solamente incluye la evaluación de la fiabilidad de la información específica divulgada referente al desempeño de sostenibilidad, no está de acuerdo con la AA1000AS, 2008.

[28] La versión 2003 no definía en forma explícita niveles de aseguramiento, simplemente mencionaba que en cualquier proceso de aseguramiento deberían aplicarse todos los principios y que del modo en que ello se hiciera dependería el grado de aseguramiento a alcanzar (que debía acordarse previamente con la empresa informante). Se establecía que los grados de aseguramiento dependerían de la extensión y calidad de: la disponibilidad de la información; la suficiencia de la evidencia; los sistemas y procesos subyacentes, los sistemas internos de aseguramiento; la existencia de aseguramiento para aspectos específicos del informe de resultados; los recursos asignados para el aseguramiento por parte de la organización informante; las restricciones legales o comerciales.

[29] Se refieren a ellas en forma errónea como *accounting standards.*

además del hecho de que las AA1000AS se basan en principios y se centran en la inclusión de los *stakeholders* y en los temas significativos.

La norma indica los requisitos mínimos y en las guías se desarrollan cuestiones acerca de cómo se relacionan con la articulación de niveles en la norma ISAE 3000. Los niveles, de acuerdo con la evidencia obtenida, se clasifican en:

a. Moderado

b. Alto

El término aseguramiento alto es equivalente al aseguramiento razonable estipulado por la ISAE 3000. Se plantea que el proveedor del servicio lo alcanza "cuando ha obtenido evidencia suficiente para apoyar su informe, de forma que el riesgo de que su conclusión sea errónea, sea muy bajo pero no cero". Ese riesgo, para el nivel moderado, debe ser reducido pero sin llegar a ser tan bajo como en el caso anterior y este nivel resulta compatible con el aseguramiento "limitado" de la ISAE 3000.

d) *Metodología.*

Se han incluido requisitos mínimos sobre aceptación, desarrollo e información sobre compromisos de aseguramiento.

e) *Informe de Aseguramiento*.

Se establecen requisitos de contenido mínimo, pero no se obliga a utilizar un lenguaje particular.

El proveedor debe acordar con la empresa informante el tipo y nivel de aseguramiento[30] antes de comenzar con sus tareas y el plan de trabajo debe asegurar que se obtendrá la evidencia apropiada y suficiente para respaldarlos. Si durante el desarrollo del compromiso se vuelve evidente que no se podrá obtener la información necesaria para lograr el nivel acordado, el verificador deberá mencionar esto en su declaración de aseguramiento y puede influir en las conclusiones del mismo.

La norma requiere que el verificador haga una declaración pública de su independencia e imparcialidad que debe contener información sobre (AccountAbility, 2008 c), p. 14):

- Cualquier relación (incluyendo relaciones financieras, comerciales, preparación del informe anual o situaciones de propiedad y gobernanza) que afecte la capacidad del proveedor de aseguramiento para proporcionar un informe independiente e imparcial;
- Cualquier mecanismo o código de prácticas profesionales diseñado para garantizar independencia y que el proveedor o profesional de aseguramiento está obligado a cumplir.

La AA1000AS (2008) establece en el punto 4.3.1 que el informe de aseguramiento debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Destinatarios del informe de aseguramiento;
- Responsabilidad de la organización y del proveedor de aseguramiento;
- Norma(s)de aseguramiento utilizada(s), incluyendo una referencia a la AA1000AS (2008);
- Descripción del alcance, incluyendo el Tipo de aseguramiento facilitado;
- Descripción de la información cubierta;
- Descripción de la metodología;
- Cualquier limitación encontrada;

[30] La norma explícitamente señala que puede acordarse "una combinación de niveles" y señala que los mismos deben documentarse en el acuerdo de aseguramiento.

- Referencia al criterio utilizado;
- Declaración del nivel de aseguramiento;
- Resultados y conclusiones relativos al cumplimiento de los Principios de AccountAbility AA1000 sobre Inclusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta (en todos los casos);
- Resultados y conclusiones referentes a la fiabilidad de la información específica sobre desempeño (solamente para el aseguramiento de Tipo 2);
- Observaciones y/o recomendaciones;
- Notas sobre la independencia[31] y la competencia del proveedor de aseguramiento;
- Nombre del proveedor de aseguramiento; y
- Fecha y lugar

La versión 2003 (AA1000AS 2003, p. 22) ejemplificaba que podían incluirse entre los comentarios adicionales (el resaltado es nuestro):

> (i) **el progreso** que se ha evidenciado, tanto en el informe como en el aseguramiento, desde el último reporte; y
>
> (ii) **sugerencias para mejorar el informe** de sostenibilidad de la organización informante y **propuestas de mejoras en sus procesos, sistemas y competencias para el siguiente ciclo**.

Lo señalado constituía una interesante información para los grupos de interés, por cuanto marcaba el camino que estaba siguiendo la organización con relación a la sostenibilidad desde la implementación concreta de su estrategia sobre los temas más relevantes en los procesos y sistemas organizacionales. Es de esperar que esta aproximación se continúe a través de la interpretación en tal sentido de lo que la actual versión AA1000AS (2008) indica como *Observaciones y/o recomendaciones* en los contenidos mínimos.

[31] En la respuesta 14 de las FAQ a Agosto de 2010, se indica que si bien resulta válida la mención a que el trabajo se ha llevado adelante de acuerdo con el Código de Etica de IFAC, *AccountAbility* alienta a que los proveedores de aseguramiento proporcionen una explicación de su independencia dentro del cuerpo del informe de seguridad.

Cabe rescatar que *AccountAbility*, se diferencia de los marcos sobre Información, como el de GRI, al sostener que su estándar está destinado a brindar aseguramiento tanto sobre revelaciones públicas sobre sostenibilidad como sobre los procesos, sistemas e información subyacente. En tanto, los programas de verificación y certificación (como SA8000, FSC, Fairtrade, Greenhouse Gas Accounting Standards) pueden proporcionar evidencia durante un compromiso de aseguramiento bajo AA1000AS (2008).

Mientras la AA1000AS (2003) era un estándar gratuito y de libre acceso, la nueva versión de la norma - de aplicación obligatoria a partir de enero de 2010- debe usarse bajo licencia y los proveedores de servicios de aseguramiento (la oficina local, cuando la firma fuera internacional) deben pagar un arancel por cada compromiso[32]. Los proveedores de aseguramiento deben firmar un convenio de licencia, tras lo cual aparecen listados en la página del organismo.

El profesional que realice "el aseguramiento" debe estar capacitado, entre otras áreas[33], en la referida a "la relación con los grupos de interés". En 2005 se emitió la primera norma sobre

[32] A la fecha de edición de este trabajo (abril de 2011) el arancel por cada compromiso equivale a 500 libras esterlinas si la organización tiene una facturación anual de 2 millones de libras o más y a 200 libras esterlinas si la misma fuera inferior a tal monto. El organismo justifica el arancel en la necesidad de continuar desarrollando normas y en el proceso de monitoreo de los informes que se presentan.

[33] La Norma AA1000AS de la *AccountAbility* señala que quien provea un aseguramiento debe poseer las competencias necesarias y debe garantizar que tanto los profesionales de aseguramiento individuales como los expertos externos involucrados en el aseguramiento, sean, como equipo, competentes como mínimo en las siguientes áreas:

- Los Principios de *AccountAbility*
- La aplicación de prácticas y normas para informar y asegurar
- Las materias de sostenibilidad (incluyendo los temas específicos del encargo)
- *La relación con los grupos de interés*

Involucramiento de los *Stakeholders,* la AA1000SES, cuyo antecedente se encontraba en los lineamientos incluidos en el Marco AA1000 de 1999 en el que se introdujo el principio de *inclusividad* como base para desarrollar y lograr una respuesta responsable y estratégica a la sostenibilidad.

La nueva versión 2011 cuenta con una historia interesante sobre la experiencia de involucramiento a lo largo de 6 años y busca proporcionar un *benchmark* que permita a las organizaciones mejorar la calidad en el compromiso con los *stakeholders*. Se han desarrollado, además, un Manual[34] y una base de datos colaborativa (AA1000SE WikiHub) con indicadores, ejemplos y casos.

En la introducción al AA1000SES se destaca que el compromiso con los *stakeholders* es un proceso a través del cual la organización involucra a los *stakeholders* relevantes para un propósito claro de manera de lograr resultados aceptados y que se lo reconoce como un mecanismo fundamental de *accountability* por cuanto "obliga a la organización a involucrar a los *stakehoders* en la definición, compresión y respuesta a la problemática de la

[34] Este manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, "De las palabras a la acción. El compromiso con los *stakeholders*", surgió de un proyecto de diálogo que iniciaron en 2004 Telefónicia y el Instituto Noos impulsado por *Accountability,* el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el *Stakeholder Research Associates Canada Inc.*
En el Prefacio AccountAbility (2006:5) señala:

> Uno de los objetivos de este manual es orientar a las empresas en el incremento de su conocimiento, sus capacidades y su legitimidad a través de la comprensión del compromiso con los stakeholders. De esta manera podrán aumentar su rendimiento y alcanzar objetivos más ambiciosos, y además contribuirán a construir un mundo más sostenible. De hecho, ayudar a detectar el espacio de sinergia entre estos dos beneficios a través del alineamiento de la estrategia corporativa con el desarrollo sostenible es el objetivo último de este manual.

sostenibilidad y a informar, explicar y darles respuesta por las decisiones, acciones y desempeño". La experiencia de organizaciones que han avanzado en el proceso indica que su sistematización ha contribuido, entre otras cuestiones, a la identificación y administración del riesgo. Se sostiene que la incorporación de los aportes de los distintos grupos de interés externos a la organización ha enriquecido en algunos casos el proceso de innovación en las empresas, de forma tal que han comenzado a percibirse como un recurso valioso a integrar en la estrategia organizacional en lugar de considerarlos como elementos potencialmente perjudiciales que deben ser adecuadamente "administrados".

Palacios (2010) analiza la evolución del concepto refiriéndose a los múltiples factores que han influido para que las relaciones con los *stakeholders* se integren en la actualidad al sistema decisorio organizacional, ya sea para el desarrollo de proyectos específicos o, en una etapa más avanzada, para su consideración en la estrategia global. Se refiere a los dos enfoques que prevalecen sobre el particular: el denominado *stakeholders management* (en el que se priorizan las relaciones con los grupos de interés más afines con la perspectiva organizacional) y el que se conoce como *stakeholders engagement* que pone énfasis en la inclusividad y en la reciprocidad y es el que asume *Accountability.*

La AA1000SES consta de cuatro partes.

1) En la primera se hace referencia al **propósito** y **alcance de la norma** y se identifican los **usuarios destinatarios**. Se aclara que aunque está destinada a los prestadores de servicios de aseguramiento y a quienes los contraten puede resultar útil para todos quienes participen en procesos de involucramiento o se beneficien con ellos y

que puede ser utilizada por organizaciones de todo tipo y tamaño[35].

2) La segunda se refiere a **cómo establecer el compromiso** necesario para el involucramiento de los *stakeholders* y **cómo asegurar que se integre en los procesos de gobernanza y toma de decisiones así como en el desarrollo de la estrategia y en la administración de las operaciones.**

3) La tercera aborda la cuestión de **cómo definir el propósito** (relacionándolo con la estrategia y las operaciones), **el alcance** (los temas a abordar, las partes de la organización que lo llevarán a cabo así como las actividades, productos y servicios relacionados y el horizonte temporal) y l**os responsables de llevar a cabo el proceso y los *stakeholders* relevantes** para el propósito y alcance. Es en este último aspecto que se propone la necesidad de establecer una metodología para identificar sistemáticamente a los *stakeholders*, la cual podría basarse en atributos tales como: la dependencia, la responsabilidad, la tensión y/o la influencia, entre otras.

4) La cuarta propone **cómo debería desarrollarse un proceso de involucramiento de *stakeholders* de calidad,** a través de las siguientes cuatro etapas:
1 *Planificación*. Comprende el establecimiento de perfiles y el mapeo de stakeholders (grupos y representantes individuales); la determinación del nivel y metodologías de compromiso; la identificación de los límites de las

[35] Se indica que puede ser utilizada como soporte de una amplia variedad de normas que recomiendan o exigen involucramiento de grupos de interés y menciona como ejemplos la administración de riesgos, calidad, relaciones y conocimiento; la responsabilidad social y la sostenibilidad y la gobernanza y *accountability.*

revelaciones; el bosquejo del plan de involucramiento y el establecimiento de indicadores.
2. *Preparación*. Requiere movilizar recursos, construir capacidades e identificar los riesgos del involucramiento.
3. Implementación. Abarca etapas que van desde la invitación a los *stakeholders* para que participen, la información que se les suministra, el involucramiento que se logra, su documentación y sus resultados, el desarrollo de un plan de acción y la comunicación de los resultados y del plan de acción.
4. *Revisión y mejora*. Tiene en cuenta el monitoreo y evaluación del compromiso, los procesos de aprendizaje y mejora derivados de ello, el seguimiento del plan de acción y la información sobre el involucramiento.

Nos parece muy interesante destacar que al referirse a la identificación de los *stakeholders* (AA1000SES, 2011: 21) el abanico se abre ampliamente a lo estratégico al incluir en el listado de posibles atributos la mención a "diversas perspectivas – grupos e individuos cuyas diferentes visiones pueden llevar a una nueva comprensión de la situación y a la identificación de oportunidades para la acción que de otro modo pondría no tenerse en cuenta" así como a consideraciones ligadas a la sosteniblidad y a aspectos macrosociales a través de la consideración de quienes pudieran legítimamente estar representando los intereses de quienes "no tienen voz" como las "futuras generaciones" y el "ambiente".

Cuando en el punto 4.4.4 se señala el requerimiento de "informar públicamente acerca del involucramiento de los *stakeholders"*, se indica la conveniencia de integrar dicha información con otras formas de información pública que realicen las organizaciones y se mencionan las mejoras para el aprendizaje y el aumento de la credibilidad de los informes que traerían aparejados el sometimiento de los mismos al aseguramiento externo independiente.

4. GRI y las referencias a la "autoevaluación" y a la "evaluación externa"

Es incuestionable el peso de la GRI el en el desarrollo de esquemas de exteriorización de información en el área contable microsocial. La intención del organismo de universalizar un modelo de presentación de información microsocial para que adquiera la trascendencia del "financiero" -en lo que hace al reconocimiento por parte de la comunidad de negocios[36]-, aparece claramente destacada en su página institucional.

Para quienes utilizaban la Versión G2 en sus informes existía una distinción entre las entidades que adherían a esta iniciativa "de conformidad con" (*in accordance*) y que, consecuentemente, debían cumplir con todos y cada uno de los lineamientos y las que lo hacían de manera parcial e informal (es decir, tomando algunas pautas solamente)[37].

[36] Los lineamientos de la GRI, que fueron elaborados para empresas de negocios, pueden ser utilizados también por agencias de gobierno y organizaciones sin fines de lucro. GRI reconoce, por otro lado, que deben desarrollarse lineamientos particulares por sector para complementar la información general incluida en las Guías a lo cual también se ha abocado en los últimos años.

[37] GRI ofrecía un servicio de chequeo para determinar si los informes que se presentaban "de conformidad" se enontraban correctamente categorizados. No se trataba de un programa de certificación sino de la comparación de los informes siguiendo los cinco criterios que determinaban el status señalado: si GRI coincidía con la evaluación de la empresa, adicionaba al informe una etiqueta con la descripción "GRI checked", en tanto que si no llegaba a esa conclusión, trataba de llegar a una resolución mutuamente aceptada con la organización. Si ésta la rechazaba, se adicionará la etiqueta *"auto-declarado" (self declared")* o *"comprobado por auditor"* (*"auditor checked").*

La versión G3[38], en la idea de apoyar un proceso paulatino de adecuación que estimule a las empresas a utilizarla consistente con las posibilidades de los distintos tipos de organización (lucrativas públicas o privadas y no lucrativas) y dimensión, planteó un nuevo sistema para exteriorizar en qué medida se va aplicando el nuevo Marco de elaboración de memorias de la GRI.

Esto no solo contribuye a la transparencia, indicando a los lectores el "grado" de aplicación, sino que favorece al propio proceso de ampliación de utilización por parte de las organizaciones emisoras. En el caso de estas últimas, los beneficios son tanto para los que recién comienzan (marcando el punto de partida, reforzando la importancia de aumentar la información a proporcionar y articulando el camino para ello a lo largo del tiempo) como para los que ya tienen una experiencia previa interesante (permitiéndoles una comunicación fluida con los distintos *stakeholders* y otorgándoles la oportunidad de distinguirse como "líderes" en este tipo de exteriorizaciones).

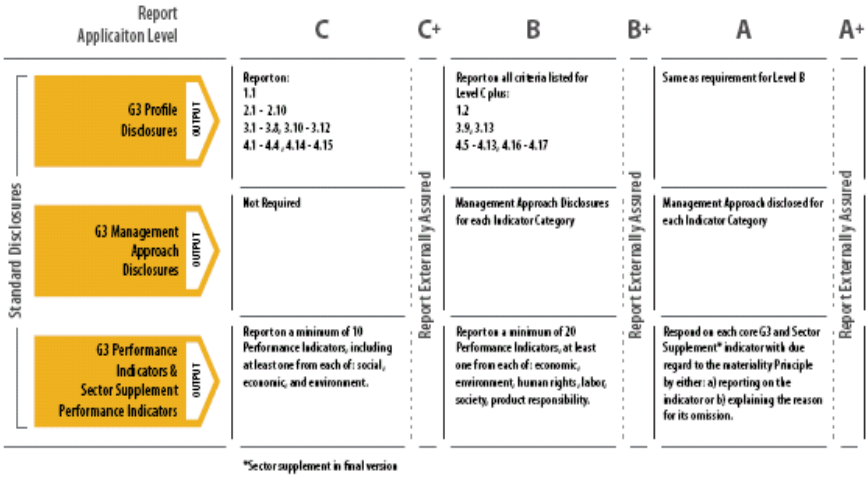
Los Niveles de aplicación son 3 y reciben las calificaciones A, B y C. En el caso de que se haya procedido a la verificación externa de las memorias, se agregará un plus (+) a estas calificaciones.

Las empresas se "autocalifican", pero además pueden recurrir a la GRI para que compruebe la auto-calificación y/o contar con la opinión de un verificador externo sobre la misma. El Nivel de aplicación y el ícono correspondiente puede incluirse en el informe escrito o publicado en la página. Se indican posibles ubicaciones para el mismo: la contratapa inicial o final de un informe escrito, la página introductoria o del Indice en los informes que aparecen en las páginas, junto con la discusión sobre los objetivos y parámetros del informe o con la Tabla de Contenidos.

[38] Se lanzó formalmente en Ámsterdam durante la Conferencia sobre *Sostenibilidad y Transparencia* realizada entre el 4 y el 6 de octubre de 2006.

En cuanto a la verificación externa que dé lugar al agregado del (+) se entiende que implica: la participación de "partes contratadas competentes en el tema" y prácticas para brindar confiabilidad (*assurance*) que sean externas a la organización; haber seguido procedimientos definidos que puedan ser adecuadamente descriptos y se encuentren documentados; brindar una evaluación sobre la capacidad del informe de proporcionar una presentación razonable y equilibrada del desempeño tomando en consideración los datos del informe y la selección general del contenido y haber resultado en una opinión o conjunto de conclusiones que se encuentren disponibles para los lectores del informe (en el caso de que se solicite a GRI la comprobación del (+) el organismo solo certificará la existencia de una declaración por parte del evaluador de la confiabilidad pero su tarea no implicará una revisión para determinar si dicha evaluación ha seguido los criterios señalados).

Fuente: Application Levels (GRI, 2006: 2)



Nos interesa rescatar de la versión G3 las referencias a la verificación y los procesos vinculados, por cuanto al ser el modelo propuesto por la GRI uno de los que tienen mayor difusión, es probable que sea utilizado como sensor por gran parte de quienes presten este tipo de servicios.

Dentro de la Sección 3 referida a los Parámetros de la Memoria[39], aparece en el último punto, el 3.13, la referencia a **Verificación** entendida como**:**

> 3.13 Política y práctica actual en relación con la **solicitud de verificación externa de la memoria**. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. (G3: 24, resaltado y subrayado nuestro)

Dentro de las observaciones generales con respecto a la información a incluir, se hacen los siguientes comentarios acerca de la *Verificación* (G3:42, resaltado y subrayado nuestro):

> **Decisiones acerca de la verificación.**
> Las organizaciones utilizan diversos enfoques para mejorar la credibilidad de sus memorias. Las organizaciones pueden contar con sistemas de control interno, incluidas funciones de auditoría interna, como parte de sus procesos para gestionar y divulgar la información. Estos sistemas internos son importantes para la integridad y credibilidad generales de una memoria. Sin embargo, **GRI recomienda, además del uso de los recursos internos,**

[39] A nivel general, se estructura la Guía dentro de Perfil en: 1. Estrategia y Análisis; 2. Perfil de la Organización; 3. Parámetros de la Memoria. Dentro de éstos, la apertura está dada en: Perfil de la Memoria (puntos 3.1 a 3.4); Alcance y Cobertura de la Memoria (puntos 3.5 a 3.11); Indice del Contenido del GRI (punto 3.12 referido a la Tabla que indica la localización del los Contenidos básicos en la memoria); y Verificación (punto 3.13)

> **recurrir a la verificación externa de las memorias de sostenibilidad.**
> En la actualidad, los encargados de elaborar las memorias utilizan **diversos enfoques para implantar la verificación externa, incluido el uso de firmas de servicios profesionales de verificación, comisiones compuestas y paneles de grupos de interés, así como otros grupos o individuos externos**. No obstante independientemente del enfoque seleccionado, los encargados de la verificación **deberán ser grupos o individuos competentes externos a la organización**. Los **encargados de verificación deben tener normas profesionales de verificación, o bien se podrán adoptar enfoques que, a pesar de no estar regidos por una norma concreta, se ajusten a procesos sistemáticos, documentados, así como procesos basados en comprobaciones**.
> El GRI utiliza el término "verificación externa" para referirse a las actividades destinadas a presentar la publicación de conclusiones en relación con la calidad de la memoria y de la información en ella contenida. Esto incluye, sin limitarse a ello, la consideración de procesos subyacentes para preparar esta información, y en cambio difiere de las actividades destinadas a verificar o validar la calidad o el nivel de desempeño de una organización, tales como la emisión de certificados de desempeño o valoraciones de cumplimiento normativo.

Si bien queda claro que existe una diferencia entre los expertos en sostenibilidad (materia objeto de análisis) y los expertos en aseguramiento o verificación (que deben contar con normas profesionales especialmente referidas a la prestación de este tipo de servicios o con un enfoque sistematizado para la tarea), se señala que en ambos casos debe tratarse de individuos o grupos independientes, externos a la organización. Esto lleva a distinguir entre distintos tipos de "procesos de verificación", pudiendo las organizaciones recurrir a diferentes servicios en este sentido pues no son excluyentes. Es importante que resulten claras para los potenciales usuarios de los informes las diferencias entre ambos tipos de "verificaciones". GRI parece estar confiriéndole al término "verificación externa" un sentido más acotado y estricto que excluye las opiniones de "expertos en sostenibilidad", los paneles y otros

similares, aunque no aborda la cuestión política referida a la acreditación de los verificadores (es decir, quiénes estarían calificados para llevar adelante el servicio) ni señala cuáles serían las normas de desempeño a seguir por dichos expertos en aseguramiento (v.gr. no existen referencias a la ISAE 3000 que es una norma profesional o a la AA1000 AS).

Es interesante resaltar la puntualización de que la "verificación externa" se refiere a la "calidad de la memoria y de la información en ella contenida" y no implica una verificación de "desempeño" o de valoraciones de "cumplimiento normativo". Siguen los lineamientos para señalar que:

> En general, las principales cualidades de una verificación externa de memorias según el marco que proporciona GRI son:
>
> - Que la verificación sea llevada a cabo **por grupos o individuos externos a la organización con conocimientos demostrables tanto en la materia objeto de verificación como en prácticas de verificación**.
> - Que se lleve a cabo de un **modo sistemático, documentado**, basado en comprobaciones y que se caracterice por disponer de procedimientos definidos.
> - Que **valore si la memoria proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño**, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como en (sic) la selección general del contenido.
> - Que recurra a grupos o individuos para llevar a cabo la verificación que no se encuentren limitados, para poder lograr y publicar una conclusión de la memoria **imparcial e independiente por su relación con la organización o con los grupos de interés.**
> - Que **evalúe en qué medida los encargados de la preparación de la memoria han aplicado el Marco de elaboración de memorias de GRI** (incluidos los Principios de elaboración de memorias) con el fin de alcanzar sus conclusiones.
> - Que dé como resultado una **opinión o un conjunto de conclusiones que estén disponibles para el público por escrito**, así como una declaración por parte del verificador

> sobre su relación con el responsable de la elaboración de la memoria.
>
> Según lo indicado en el apartado 3.13 Información sobre el Perfil, las organizaciones deberán informar sobre el método seguido para la verificación externa.

Resulta preciso en esta sección hacer referencia al principio de ***fiabilidad*** que se halla dentro de los establecidos por la GRI "para definir la calidad de elaboración de memorias" de sostenibilidad. Las G3 se refieren a ellos[40] en la Sección 1.2 como los que:

> (...) guían las decisiones a la hora de asegurar la calidad de la información, incluida su correcta presentación. Las decisiones relacionadas con los procesos de preparación de la información de una memoria deben ser coherentes con estos principios. Todos estos Principios son esenciales para conseguir una transparencia efectiva. La calidad de la información permite a los grupos de interés realizar una valoración adecuada y razonable del desempeño, así como tomar las medias pertinentes. (G3:15)

La **"fiabilidad" (*assurability)*** aparece enunciada de la siguiente forma (G3:19, el resaltado es nuestro):

> La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados **de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad** de la información.
>
> **Descripción:** Los grupos de interés deben tener la **confianza de que la memoria podrá ser verificada**, comprobándose la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los

[40] Los principios -sobre los cuales, además de su enunciación, aparece una descripción y las comprobaciones para detectar su aplicación- son: *equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.*

Principios para la elaboración de memorias. La **información y los datos** incluidos en la memoria **deberán estar respaldados por documentación y controles internos que puedan ser revisados por terceros distintos a los autores de la memoria**. Las informaciones sobre el desempeño que no cuenten con el apoyo de evidencias justificativas no deben figurar en una memoria de sostenibilidad, a menos que representan información material, y la memoria proporcione explicaciones claras sobre las incertidumbres asociadas a dicha información. Los procesos de toma de decisiones que subyacen a una memoria deberán estar documentados de forma que se pueda revisar la base empleada para dichas decisiones (tales como los procesos de inclusión de los grupos de interés o los procesos encaminados a determinar el contenido y la cobertura de la memoria). En el diseño de sistemas de información, las organizaciones informantes deben señalar por anticipado que los sistemas pueden estar sujetos a verificación, incluida la revisión por parte de terceros independientes.

Comprobaciones:

- Se identifica el alcance y la medida en que se ha verificado la memoria de forma externa.
- La organización puede identificar la fuente original de toda la información que figura en la memoria.
- La organización puede justificar la fiabilidad de las hipótesis o de los cálculos complejos que se ha (sic) efectuado.
- Se dispone de una declaración de los responsables de la información de los datos originales, dando fe de su fiabilidad o precisión, dentro de márgenes aceptables de error.

5.Directorios de Informes de Sostenibilidad y Relevamientos Internacionales de calidad

CorporateRegister.com surgió en 1998 como una página web que proporciona recursos sobre responsabilidad corporativa y, según sostiene, contiene "el directorio mundial más completo de información corporativa no-financiera". Proporciona registros a *AccountAbility* y al *Pacto Mundial* (*Global* Compact).

En informes de prensa de *CorporateRegister.com* se observa el notable incremento que se ha dado en los últimos años en la cantidad de compañías que presentan sus informes a CorporateRegister: mientras en marzo de 2007 el directorio contaba con 16.000 informes y con 21.000 usuarios registrados, en octubre de 2009 las cifras ascendieron a 23.000 informes de 116 países y a 28.500 usuarios y, en marzo de 2011, a 31.000 informes[41] de 161 países y 35.000 usuarios registrados.

En 2007 se lanzó un premio global para informes sobre responsabilidad corporativa (CRRA *CorporateRegister Reporting Awards*) en la idea de reconocer las mejores prácticas en el área a través de la votación *on line* de *stakeholders* interesados y registrados sobre los informes de empresas que decidan participar en el concurso en el que se elige un ganador y dos subcampeones en 9 categorías.

A continuación incluimos un cuadro con las empresas que han resultado ganadoras en las distintas categorías de las cuatro ediciones del premio que se han desarrollado hasta el presente.

[41] Al 30/04/2011, en el directorio se indicaba la existencia de 32.271 informes de 7.084 empresas.

Categorias / CRRA Edición	Mejor Informe		
	1º	2º	3º
2011	Hewlett-Packard Company	Coca-Cola Enterprises Inc	Bayer AG
2010	Vodafone Group plc	BP plc	Co-operative Group Limited
2008	Vodafone Group plc		
2007	Vodafone Group plc	ABN Amor Holding NV	BP plc

Categorias / CRRA Edición	Mejor Primer Informe		
	1º	2º	3º
2011	Virgin Group Ltd	McGraw Hill Companies Inc	Hyundai Engineering & Construction Co
2010	The Walt Disney Company	Brasil Foods SA	888 Holdings Public Limited Company
2008	Virgin Media		
2007	Green Mountain Coffe Roasters Inc	Pricewaterhouse Coopers	De Beers SA

Categorias / CRRA Edición	Mejor Informe Pyme		
	1º	2º	3º
2011	Pacific Hydro Pty Limited	ArcelorMittal India Ltd	Lipor
2010	RecycleBank LLc	Instituto Ethos	Allen & York Ltd
2008	Ecologic Designs Inc		
2007	Green Mountain Coffe Roasters Inc	Australian Ethical Investment Ltd	Workspace Group plc

Categorias / CRRA Edición	Mejor Informe Integrado		
	1º	2º	3º
2011	Natura Cosméticos SA	SolarWorld AG	AXXA SA
2010	Novo Nordisk A/S	BASF SE	Veolia Environnement
2008	Novo Nordisk A/S		
2007	Novo Nordisk A/S	BHP Billiton Limited	African Bank

Categorias / CRRA Edición	Mejor Revelación sobre Carbón		
	1º	2º	3º
2011	Vodafone Group plc	General Electric Company	Banco Bradesco SA
2010	Hewlett-Packard Company	BMW AG	Royal Dutch Shell plc
2008	Royal Dutch Shell plc		
2007	BMW AG	Rio Tinto plc	Energias de Portugal SA

Categorias / CRRA Edición	Creatividad y Comunicaciones		
	1º	2º	3º
2011	Virgin Group Ltd	The Coca-Cola Company	Hewlett-Packard Company
2010	Coca-Cola Enterprises Inc	The Walt Disney Company	General Electric Company
2008	Coca-Cola Enterprises Inc		
2007	Coca-Cola Enterprises Inc	Hewlett-Packard Company	Nokia Group

Categorias / CRRA Edición	Relevancia y Significatividad		
	1º	2º	3º
2011	SABMiller plc	L'Oréal SA	Novo Nordisk A/S
2010	Vodafone Group plc	Volkswagen AG	BP plc
2008	Vodafone Group plc		
2007	BP plc	ABN Amor Holding NV	Akzo Nobel NV

Categorias / CRRA Edición	Apertura y Honestidad		
	1º	2º	3º
2011	Novo Nordisk A/S	Co-operative Group Limited	Microsoft Corporation
2010	Virgin Media Inc	BP plc	Co-operative Group Limited
2008	Co-operative Group Limited		
2007	Bayer AG	Nike Inc	Corticeira Amorim SGPS SA

Categorias / CRRA Edición	Creatividad por Aseguramiento		
	1º	2º	3º
2011	Co-operative Group Limited	General Electric Company	Royal Dutch Shell plc
2010	Banco Bradesco SA	Volkswagen AG	Vodafone Group plc
2008	Vodafone Group plc		
2007	BP plc	Royal Dutch Shell plc	ABM Amor Holding NV

Según datos de los informes respectivos, la edición 2011 incluye 90 empresas con informes publicados entre septiembre de 2009 y septiembre de 2010; la 2010 128 empresas con informes publicados entre octubre de 2008 y octubre de 2009; la 2008 con informes publicados entre septiembre de 2007 y octubre de 2008 y la 2007 300 empresas con informes entre septiembre de 2006 y septiembre de 2007

CorporateRegister.com lleva también un directorio de proveedores de aseguramiento. De la información contenida en el listado de *Proveedores AA1000AS (2003)* incluido en la Introducción a las AA1000AS2008 y AA1000APS 2008 (AccountAbility, 2008 a): 28), surge que:

- De las firmas de contadores aparecen: Ernst & Young (de Rusia, UK. España y Sud Africa) y PriceWaterhouseCoopers (de Chile, Dinamarca y Almania) con 65 y 38 informes de

aseguramiento respectivamente en los últimos 5 años, de los cuales 26 y 6 siguieron las AA1000AS.

- En tanto, con relación a firmas como Bureau Veritas (de UK, Japón y Rusia), Corporate Citizenship (UK) y Csnetwork Ltd (UK) las cifras marcan para el mismo período 55, 58 y 51 informes, de los cuales 25, 6 y 39 siguieron las AA1000AS.

Vale aclarar que, a partir de enero de 2010 este directorio de *AA1000AS Competent Providers* incluye solamente aquellos que elaboran sus informes de acuerdo con la versión AA1000AS (2008).

En el Listado de Otros Proveedores de Aseguramiento (AccountAbility, 2008 a):29) aparecen las firmas Delloite (Francia, Suecia, Dinamarca, UK. Italia y España) con 133 informes en los últimos cinco años, Ernst & Young (Australia, Holanda, Francia e India) con 121, KPMG (Australia, Sud Africa, España, Francia, Italia y Holanda) con 197 y PriceWaterhouseCoopers (Portugal, Francia, Italia, Suiza, Holanda, España, Canadá y Finlandia) con 172.

Cada tres años, desde 1993, KPMG lleva a cabo un Relevamiento Internacional de Información sobre Responsabilidad Corporativa (*International Survey of Corporate Sustainability Reporting)*. En el de 2008[42] (KPMG, 2008), que fue realizado en 2200 empresas de 22 países[43], se advierte un cambio interesante: de las G250, el porcentaje de empresas que publican información sobre RSC ha subido al 80% (el informe anterior marcaba un 50%) y un 4% adicional integra dicha información en sus informes anuales. En tanto, a nivel nacional, las diferencias son sustanciales: mientras

[42] El lanzamiento coincidió en el tiempo con la versión revisada de la AA1000.

[43] La muestra incluye a las Global Fortune 250 (G250) y a las 100 empresas más grandes por ingresos (N100) en 22 países. Es la primera oportunidad en que se han tomado las tendencias sobre informes de seguridad en este relevamiento en Brasil, México, República Checa y Hungría.

en México publica información sobre RSE un 20%, en Japón lo hace más del 90%.

De las 100 empresas con mayores ingresos en los 22 países, en promedio un 45% publica información sobre RSC, con variaciones también entre países. Japón y UK encabezan la tabla con 88% y 84% respectivamente (con un 5% y 7% adicional respectivamente que presenta esta información integrada en lugar de hacerlo en informes independientes). Los autores señalan que las razones para brindar información sobre RSC difieren en ambos países: las empresas que cotizan en Japón adhieren a regulaciones claras sobre desempeño e información ambiental, lo que está expandiéndose para abarcar cuestiones económicas y sociales; en UK, si bien las inminentes regulaciones a través de la Ley de Sociedades se encuentran en el trasfondo, es más fuerte la presión de los consumidores, los medios, los empleados y los accionistas que demandan mayor *respodhabilidad* y transparencia sobre cuestiones clave. En tanto, al final de la tabla de posiciones se encuentran México (17%) y República Checa (14%). Las empresas brasileras incluidas en el estudio por primera vez muestran un 56% en informes independientes y un sorprendente 22% en información de RSC integrada a los informes anuales.

Los autores del documento consideran que por primera vez desde que están realizando este relevamiento, las empresas podrían estar superando el test del "*greenwash*"[44] y que casi todas las calificadas como *Global 250* que informan también publican una estrategia de responsabilidad corporativa con objetivos definidos. La evidencia obtenida les permite observar que los sistemas administrativos están madurando y que la información suministrada es probablemente el resultado de un abordaje sistemático a la

[44] Se entiende por *greenwashing* las prácticas utilizadas por las empresas para "maquillar" sus acciones de forma tal que sus productos y/o procesos adquieran el aspecto formal de ser "ambientalmente amigables".

responsabilidad corporativa que incluye estrategia, sistema de administración, involucramiento de los stakeholders, información y servicios para proporcionar confiabilidad.

Se menciona que en esta edición del relevamiento se ha profundizado en la investigación acerca del involucramiento de los stakeholders que, si bien se ha formalizado si se compara con lo que se venía realizando, aún requiere de mayor transparencia en lo que hace a quiénes son los grupos de interés y cómo responden las empresas a sus necesidades.

Se indica que hay una tendencia creciente en lo que hace a recurrir a evaluaciones externas para confirmar lo que las empresas exteriorizan sobre su desempeño socialmente responsable. En el Capítulo 6, que se ocupa del tema en particular, se destaca que los compromisos de terceros formales para brindar confiabilidad[45] sobre los informes de RSC de las G250 aumentaron al 40% (del 30% del informe anterior) y la tendencia resulta similar a nivel nacional con un 39%, siendo las principales firmas de contadores quienes aparecen liderando el proceso. Un 27% de los informes contiene otros tipos de evaluaciones de terceros, tales como paneles de grupos de interés o declaraciones de expertos. Francia encabeza la lista con un 73% de informes sobre los que se ha proporcionado seguridad formal, seguida por España con el 70% y Corea del Sur con el 67%, en tanto los países que encabezaban la lista de las top 100 en la presentación de informes de RSC, aparece con solo un 24% Japón y con un 55% en el caso de UK. Estados Unidos tiene solo un 14% de los informes de RSC de las N100 con informes de seguridad (aunque ello representa un incremento importante con respecto a 2005 en

[45] Se entiende por tales los informes emitidos por profesionales independientes que proveen seguridad (incluyendo firmas de contadores, certificadoras y técnicas) que "siguen procedimientos sistemáticos, basados en evidencias que les permiten derivar conclusiones acerca de la calidad del informe y de sus datos y, en ciertas circunstancias sobre los sistemas y procesos utilizados para compilar y presentar la información".

que era del 3%) y Canadá un 19% (también con aumento significativo pues era del 10% en la edición anterior).

Del relevamiento surge que la mitad de las F250 y de las N100 requieren compromisos de seguridad sobre todo el informe, en tanto el otro 50% lo hace sobre partes específicas. De estos, el 74% de las G250 y el 69% de las N100 identifican indicadores especiales que quieren sean asegurados[46] y 35% tanto de las G250 como de las N100 piden confiabilidad sobre capítulos o secciones.

En lo que se refiere a los estándares utilizados, puesto que el ISAE 3000 es de aplicación obligatoria para los compromisos de seguridad con informes emitidos a partir del 1ro de enero de 2005, las firmas de auditoría lo aplican si no hay alternativas nacionales y, como consecuencia de ello, su uso ha aumentado considerablemente desde el relevamiento anterior, pasando para las N100 del 14% al 54% y para las G250 del 24% al 62%. En cuanto al AA1000, emitido por AccountAbility, también ha aumentado, pasando a ser referenciado en un 36% de los informes de o de las N100 (antes lo era en el 10%) y en un 33% de las G250 (antes lo era en el 18%).

Siguen encabezando la lista de proveedores de seguridad las firmas de contadores que para las N100 han sido en el relevamiento de 2008 un 65% (contra 60% en 2005) y para las G250 un 70% (contra un 58% en 2005). Los organismos certificadores, en tanto representaron para las N100 un 18% (contra un 8% en 2005) y para las G250 un 13% (contra un 21% en 2005). Las firmas de expertos técnicos bajaron para las N100 representando un 11% (contra 20%

[46] Se comenta en el informe que la experiencia de la firma indica que este tipo de aseguramiento es solicitado en los casos en que las legislaciones lo exigen para determinados indicadores y suele ser habitual también en las primeras etapas en que las empresas comienzan a informar sobre RSC,

en 2005) y subieron para las G250 representando un 13% (contra un 2% en 2005).

El relevamiento pone en evidencia que un 51% de las G250 y un 48% de las N100 obtienen seguridad limitada lo cual - consideran los autores del informe- quizás no exterioriza adecuadamente el trabajo importante que implica el proceso para brindar seguridad. En lo que hace a la seguridad razonable, corresponde un 30% para las G250 y un 37% para las N100.

Un 14% de las G250 y un 12% de las N100 presentan informes que combinan seguridad limitada y seguridad razonable.

A continuación traducimos la Interpretación que KPMG produce sobre el tema de las diferentes expresiones de opinión y su tendencia futura:

> La tendencia a consolidar una estrategia de RSC con objetivos definidos y el aumento del interés de los *stakehoders* en la confiabilidad de la información contenida en los informes puede llevar a demandas de confiabilidad razonable, especialmente sobe los datos de desempeño de indicadores estratégicos ambientales y sociales. Para satisfacer a otros *stakehoders* es posible combinar esto con seguridad limitada sobre el resto del informe. Es preciso realizar más investigaciones en el futuro para analizar, por ejemplo, si ya existe un vínculo entre el nivel de seguridad que se proporciona y el alcance del compromiso (es decir, si el compromiso cubre solo indicadores o informes completos).

6.¿Qué pasa en las empresas argentinas?

Se realizó un relevamiento sobre 79 empresas argentinas y extranjeras con presencia en el país para detectar las prácticas vigentes para brindar confiabilidad sobre información contable social y ambiental.

Se consultaron las páginas institucionales para analizar cuáles de ellas han emitido informes de Informes/ Reportes/ Memorias o Balances de RSE/Sostenibilidad/Sustentabilidad durante los años 2007/2008/2009.

Así, encontramos que 13 presentan Informes a nivel local, 10 lo hacen a nivel global, 9 están en período de elaboración y 47 no presentan informes.

Del total de empresas que presentan Informes/ Reportes/ Memorias o Balances de RSE/Sostenibilidad/Sustentabilidad durante los períodos analizados, solo 16 los han sometido a verificación externa. Son estos casos los que nos interesa analizar en este trabajo, en la sección 6.1 para las empresas que hubieran presentado más de un informe en el período analizado, tomamos el último como base y realizamos comparaciones con los anteriores. En 6.2 pasamos revista en forma sintética a los casos de empresas que presentan informes de sostenibilidad sin evaluación independiente. El resto de las empresas analizadas puede consultarse en el cuadro que a tales efectos se incluye en el punto 6.3.

6.1 Empresas que presentan Informes / Memorias o Balances de Responsabilidad Social Empresaria con evaluación independiente

Hemos realizado una clasificación de las empresas en 3 sectores según los impactos ambientales que producen.

Sector de alto impacto ambiental
Petróleo

1. Repsol YPF
2. Petróleo Brasilero S.A. – Petrobras –
3. Exxon Mobil Corporation
4. Shell

Sector de mediano impacto ambiental
Consumo Masivo

5. Carrefour (Groupe Carrefour)
6. Nestle S.A. (a nivel del grupo)
7. Kimberley Clark Argentina
8. Nobleza Picardo
9. Coca Cola (a nivel del grupo)
10. Bayer (a nivel del grupo)

Sector de bajo impacto ambiental
Sector Servicios

11. BBVA Banco Francés S.A.
12. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.
13. Gas Natural Ban S.A.
14. Grupo Sancor Seguros
15. Grupo Telefónica Argentina
16. Mapfre Seguros

En los cuadros siguientes se efectúa un análisis empresa por empresa de los Informes de Verificación presentados, en forma esquemática primeramente y luego con el detalle de su estructura y

redacción. Los resaltados en el texto son agregados realizados para destacar algún aspecto del Informe.

Pueden distinguirse claramente tres tipos de Informes de Verificación Externa

1. Realizados por Firmas de Auditoría.
2. Realizados por Verificadores de Calidad y Procesos.
3. Realizados por Comités Externos ad-hoc para ese fin.

Los Informes de Verificación se distinguen claramente por quien los ha realizado. Las Firmas de Auditoria basan su informe en la verificación, la veracidad y confiabilidad de la información relevada y su conclusión es similar a la expresada para los Informes de Auditoría Externa de Estados Contables o para las revisiones limitadas.

Las empresas verificadoras de Procesos y de Calidad, basan su informe en los procesos realizados para alcanzar los niveles de verificación establecidos por la normativa y hacen mención a las fortalezas y debilidades y a los procesos a mejorar en el futuro.

Los Comites externos ad-hoc tienen una estructura original en cada caso ya que, como su nombre lo indica, son convocados por las empresas para este solo proposito y no se basan en estandares comunes.

Caso Nº 1

Empresa:	**Repsol YPF S.A.**
Actividad:	Petrolera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 y 2009
Nivel de aplicación de GRI:	A+
Verificador externo:	KPMG Asesores S.L. 2008 y Deloitte S.L 2009 (España)
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación Independiente -2008- Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 del Grupo Repsol YPF
Destinatarios del informe:	A los Lectores del informe -2008 – En interés del Grupo Repsol YPF -2009-
Estructura del informe:	2008: Introducción, Alcance, Criterios para realizar la revisión, Trabajo Realizado, Conclusiones 2009: Alcance, Estándares y procesos de verificación, Conclusiones, Observaciones y recomendaciones, Inclusividad y relevancia, Capacidad de Respuesta y un apéndice aparte sobre Responsabilidad de la Dirección del Grupo Repsol YPF y Deloitte.
Norma/s de verificación utilizada/s:	ISAE 3000
Sensores utilizados:	2008: GRI3 y AA1000AS y en 2009 agrega AA1000APS
Alcance del compromiso de aseguramiento:	2008: Revisar el informe, comprobar la aplicación de la norma AA1000 AS, de la Guia GRI 3 y de acuerdo a la norma ISAE 3000 y al nivel de auto declaración 2009: Revisar la Adaptación de los

	contenidos del IRC a la Guia de GRI G3, la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS. El informe aclara que el alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. El presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	Si, Procedimientos de acuerdo a la norma ISAE 3000 2009: Agrega la Guía de Actuación sobre Trabajos de Informes de Responsabilidad Corporativa, la AA1000AS y la AA1000APS
Forma de expresar la conclusión:	2008:Positiva para los indicadores con nivel de aseguramiento razonable y negativa para los de nivel de aseguramiento limitado 2009: Negativa
Fecha del informe:	29/5/2009 30/3/2010

Para esta empresa se ha realizado una comparación entre el IRC del 2008 y el del 2009, dado que han sido preparados por firmas diferentes y tienen diferencias importantes de mencionar.

Introducción:

2008: Hemos sido requeridos por REPSOL YPF para revisar la información relativa a las prácticas ambientales, de seguridad y sociales correspondientes al ejercicio 2008 contenida en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 (en adelante el Informe),. La elaboración del Informe y selección de los contenidos que ha considerado de mayor importancia para sus grupos de interés es responsabilidad de la Dirección de REPSOL YPF. **La información financiera incluida en el informe, proviene de las cuentas anuales de REPSOL YPF que ha sido revisada por terceros independientes.**

2009: El informe no presenta Introducción.

Alcance:

2008: En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por REPSOL YPF en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar el mencionado Informe, comprobar la aplicación de la norma AA1000 Assurance Standard 2003 (AA1000 AS) y de la Guía Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) de acuerdo al nivel de auto declaración de la compañía y ofrecer a los lectores del mismo un nivel de aseguramiento de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements):

- **Aseguramiento Razonable** para los indicadores que se especifican con el símbolo "☑" en el Anexo Grado de seguimiento de las recomendaciones del GRI para los cuales se ha obtenido **evidencia suficiente para reducir el riesgo de error material a un nivel aceptable.**
- **Aseguramiento Limitado:**
  - para los indicadores que se especifican con el símbolo "≣" en el Anexo Grado de seguimiento de las recomendaciones del GRI
  - en relación a la aplicación de la Norma AA1000 As (2003) y de la Guía GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya auto declaración ha recibido la confirmación del Global Reporting Initiative.
  - para la información con la cual Repsol YPF da respuesta a las preguntas realizadas por el **Comité de Expertos Independientes**, identificadas dentro del Informe tal y como se indica en el Anexo Respuestas al Comité de Expertos Independientes

Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión limitada **son sustancialmente inferiores** a los que llevaríamos a cabo para dar una seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

La revisión de la información indicada anteriormente **no ha incluido la verificación de los datos cuantitativos correspondientes a los estudios de caso** incluidos en el informe.

Hemos comprobado que **la información financiera incluida en este Informe proviene de cuentas anuales de la Empresa,** que ha sido auditada por terceros independientes.

2009: Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la norma ISAE 3000 y con al Guía de Actuación sobre Trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la Accountability 1000 – Assurance Standard 2008 (AA1000AS), **para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).** No obstante, el Grupo Repsol YPF ha solicitado la **ampliación** de los procedimientos de revisión **para algunos indicadores clave que se identifican** en el Índice GRI, con vistas a poder obtener **una seguridad razonable** de la información reportada en dichos indicadores.

Criterios para realizar la revisión:

2008:

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 *Assurance ·Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El **equipo** que realiza el trabajo posea **conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionale**s necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan los **requerimientos del Código de Ética Profesional de la** Federación Internacional de Expertos Contables (**IFAC**) para asegurar su **independencia**.

- Se utilice una **conclusión que refleje un nivel diferente de aseguramiento cuando la información haya sido verificada en forma limitada**, que es un nivel menor que el aseguramiento razonable.

En nuestra revisión se han seguido **los principios y criterios de verificación de la información incluidos en la norma AS1000 AS y la Guía de GRI G3** por ser los aplicados por REPSOL YPF según se describe dentro del Informe en el capítulo denominado "Sobre este Informe".

Trabajo realizado:

2008:

a) Información con aseguramiento razonable

Hemos revisado la información cuantitativa que se especifica con el símbolo " tilde " en el Anexo Grado de cumplimiento de las recomendaciones del GRI de acuerdo con el alcance descrito, basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar esta información.
- Análisis de la información contenida en el Informe.
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados por los negocios y a nivel corporativo.
- Revisión por muestreo de la información generada en 10 emplazamientos visitados, representativos de al actividad de la empresa y de su ámbito de operación geográfico.

b) Información con aseguramiento limitado

Hemos revisado la información cuantitativa que se especifica con el símbolo " - " en el Anexo Grado de seguimiento de las recomendaciones del GRI del Informe, así como la información con la cual Repsol YPF da respuesta a las preguntas realizadas por el Comité de Expertos Independientes identificadas dentro del Informe en el Anexo Respuestas al Comité de Expertos Independientes, de acuerdo al alcance descrito, llevando a cabo:

- Entrevistas con los responsables de proveer la información incluida en el Informe

- Revisión de que dicha información se encuentre adecuadamente soportada por documentos internos o de terceros.

c) Revisión limitada del alineamiento de los criterios y principios para la definición del contenido del Informe y su alcance según AA1000 AS (2003) y GRI G3

Se han revisado documentalmente los criterios y procedimientos utilizados para definir los contenidos del informe de conformidad con el alcance descrito.

Estos criterios de presentación de la citada información en cuanto a alcance, incluyendo las eventuales limitaciones al mismo, importancia, métodos de integración y agregación de los datos en función de la participación de REPSOL YPF en las diferentes sociedades del Grupo, se hallan descritos de manera general en el capítulo denominado "Sobre este Informe" y de manera particular en los diferentes capítulos dedicados a la presentación de la información ambiental, de seguridad y social.

2009: Nuestro trabajo de revisión ha considerado en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Áreas y Unidades de Negocio del Grupo Repsol YPF y sociedades que han participado en la elaboración del IRC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Repsol YPF para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesada a lo largo del ejercicio y de los proceso de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y de los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRC en función del entendimiento del Grupo Repsol YPF de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descriptos en el capítulo "Nuestras relaciones – El diálogo como motor de nuestra relaciones" del IRC

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos sobre Responsabilidad Corporativa.
- **Contraste de que el contenido del IRC no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Repsol YPF en su informe Anual**
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC a los recomendados en la Guía G3 y la comprobación de que los indicadores centrales se corresponden con los recomendados por la Guía G3 de GRI y que se indican los no aplicables y no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo YPF.
- Para ciertos indicadores clave identificados en el "Indice GRI" se han realizado **procedimientos adicionales en las visitas a instalaciones representativas** de la actividad del Grupo. Específicamente se han visitado cinco instalaciones en España, cuatro en Argentina, una en Portugal, una en Bolivia y una en Perú.

Conclusiones:

2008: Basados en los trabajos descritos anteriormente, los **indicadores verificados con un nivel de aseguramiento razonable se pueden considerar fiables y representativos de sus actividades**. Sobre los **indicadores e información revisada con un nivel de aseguramiento limitado, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas**.

2009: En el Capitulo "Indice GRI" del IRC se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión **no se ha puesto de**

manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Inititative versión 3.0 G3.

Asimismo **no se ha puesto de manifiesto** ningún aspecto que nos haga creer que el Grupo Repsol YPF no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capitulo “Sobre este informe” del IRC de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008.

Finalmente **no hemos detectado** ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada al inicio de cada capítulo sobre el grado de avance en los objetivos de Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 contenga errores significativos.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección del Grupo Repsol YPF **nuestras recomendaciones** relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Caso Nº 2

Empresa:	**Petroleo Brasileiro S.A. – Petrobras -**
Actividad:	Petrolera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe de Sostenibilidad 2009
Nivel de aplicación de GRI:	A
Verificador externo:	KPMG Auditores Independientes (Brasil)
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación limitada de los Auditores independientes
Destinatarios del informe:	Al Consejo de Administración y Accionistas de Petróleo Brasileiro S.A.
Estructura del informe:	Introducción, Procedimientos aplicados, Criterios para la elaboración del informe, Alcance y limitaciones, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s:	NBC TO 3000; ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Alcance limitado. Los procedimientos aplicados no representan un examen de acuerdo con los procedimientos de auditoría de Estados Contables.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha de emisión	21/5/2010

El primer informe relevado del año 2006 no se hallaba dividido en Secciones que estructuraran su contenido (clásicamente Introducción, Alcance, Criterios para realizar la revisión, Trabajo realizado y Conclusiones), sino en 4 párrafos que se transcriben textualmente a continuación con resaltado agregado.

En el párrafo 1 se expresaba una **conclusión en forma afirmativa** (referida a la **adecuación de su presentación en todos los aspectos relevantes en relación con los estados contables tomados en conjunto)** acerca de la porción de información del Balance Social que se identificaba en el mismo como **auditada**, por

haber seguido en su evaluación los mismos procedimientos de auditoría empleados para la auditoría de los estados financieros. Es decir, se señalaban los criterios aplicables para realizar el trabajo de aseguramiento sobre esa porción: normas de auditoría aplicables en Brasil, aunque no los criterios de preparación del Balance Social y Ambiental, lo que se estaba evaluando, era la "adecuación en relación con los estados contables tomados en conjunto".

> 1. Auditamos, con base en las normas de auditoría aplicables en Brasil, los estados contables de Petróleo Brasileiro S.A. –Petrobras-, relativas al ejercicio con cierre al 31 de diciembre de 2006, no incluidas (sic) en el presente informe. Nuestra auditoría se llevó a cabo con el objetivo de emitir una opinión acerca de los estados contables tomados en conjunto y, como resultado, emitimos un parecer de auditoría sin salvedades el 12 de febrero de 2007. Las informaciones constantes en el Balance Social y Ambiental 2006 se presentan para propiciar informaciones sobre la Compañía, a pesar de no ser requeridas como parte de los estados contables. Esas informaciones, **excepto las identificadas como "revisadas"** conforme a lo detallado en el párrafo 2 líneas abajo, fueron **sometidas a los mismos procedimientos de auditoría aplicados en nuestra auditoría de los estados contables y, a nuestro juicio, están adecuadamente presentadas en todos sus aspectos relevantes en relación con los estados contables tomados en conjunto**. Esas informaciones están identificadas en el Balance Social y ambiental como **"auditadas"**.

Los criterios seguidos aplicables al trabajo de aseguramiento realizado sobre las porciones de información del Balance Social identificadas como revisadas, se detallaban en el párrafo 2. No se identificaban los criterios sobre los cuales se preparó la información contenida en el Balance Social y Ambiental sometida a tal revisión; por el contrario, parte de la tarea consistió en comprender, a través de las entrevistas con los profesionales de la empresa, los principales criterios utilizados para su preparación.

> 2. Las informaciones constantes en el Balance Social y Ambiental e identificadas como "revisadas", fueron sometidas a

> procedimientos de revisión, detallados a continuación, conforme a lo requerido por la Resolución del Consejo Federal de Contabilidad n. 1003 del 19 de agosto de 2004 que aprobó la Norma Brasileña de Contabilidad –NBTC T 15- Informaciones de Naturaleza Social y Ambiental. El **alcance de esta revisión ha sido sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada con las normas de auditoría aplicables en Brasil, cuyo objetivo sería emitir una opinión sobre el Balance Social y Ambiental** y, por consiguiente, **no hemos emitido una opinión sobre tales informaciones.** Los procedimientos de revisión consistieron básicamente en: (a) **lectura completa** del texto del Balance Social y Ambiental para verificar la **coherencia con las informaciones financieras y no financieras divulgadas**; (b) **entrevistas** con profesionales de la Compañía para **entender los principales criterios y premisas utilizados en la preparación del Balance Social y Ambiental**; (c) análisis de **informaciones de archivos electrónicos** extraídos de los sistemas de datos de la Compañía y **confrontación, en base de muestras, de esas informaciones con las informaciones contenidas en el Balance Social y Ambiental**; (d) **confirmación con fuentes de información externa, en base de muestras ,** sobre datos contenidos en el Balance Social y Ambiental; (e) **revisión, en base de muestras, de contratos, acuerdos y otros documentos** comprobatorios y **su confrontación con las informaciones contenidas en el Balance Social y Ambiental;** y análisis de los principales procesos y flujos de informaciones incluidas en el Balance Social y Ambiental; y (f) **análisis de los principales flujos de informaciones** que generaron las informaciones incluidas en el Balance Social y Ambiental.

En el párrafo 3, se exponía la **conclusión en forma negativa** resultante de la aplicación de los procedimientos detallados en el párrafo anterior:

> 3. Basados en la revisión anteriormente mencionada, **no tenemos conocimiento de cualquier modificación relevante que deba efectuarse en el Balance Social y Ambiental** de Petróleo Brasileiro S.A. –Petrobras-, relativo al ejercicio con cierre el 31 de diciembre de 2006, para que dicho informe esté en conformidad con los registros y archivos que han servido de base para su preparación.

En el párrafo 4 se aclaraba que ciertas porciones de la información el Balance Social y Ambiental se hallan excluidas del alcance del trabajo efectuado por los verificadores independientes por lo que han sido identificadas en el mismo como **"no auditadas/no revisadas"**.

> 4. Algunas informaciones contenidas en el Balance Social y Ambiental **no han sido sometidas a procedimientos de** son identificadas como "no auditadas/no revisadas". **auditoría o revisión** y

En cambio, el último informe del año 2009 presenta una estructura mas estandarizada con una Introducción, Descripción de los Procedimientos aplicados, Criterios para la elaboración del informe, Alcance y limitaciones, Conclusiones.

Introducción:

> Fuimos contratados con el objetivo de aplicar procedimientos de aseguramiento limitados sobre la información de sustentabilidad, divulgadas en el Informe de Sustentabilidad de Petroleo Brasileiro S.A. – Petrobras – relativo al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009, elaborado bajo responsabilidad de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de emitir un Informe de Aseguramiento Limitado sobre esas informaciones de sustentabilidad.

Procedimientos aplicados:

> Los procedimientos de aseguramiento limitado fueron realizados de acuerdo con la norma NBC T O 3000 y con la norma ISAE 3000. Los procedimientos de aseguramiento limitado comprenden a)Planeamiento de los trabajos, considerando la relevancia, coherencia y volumen de información cuantitativa y cualitativa de los sistemas operaciones y de controles internos que serviran de base para la elaboración del Informe de Responsabilidad de la Compañía, b) Comprensión de la metodología de cálculo y de consolidación de los indicadores por medio de entrevistas con los funcionarios responsables de la elaboración de la información, c)

Comprobación, en base a muestreo, de las información cuantitativas y cualitativas de los indicadores divulgados en el Informe de Sustentabilidad, y d) Comprobación de los indicadores de naturaleza financiera con los registros contables.

Criterios de elaboración de la información

La información de sustentabilidad divulgada en el Informe de Sustentabilidad de Petrobras 2009 fueron elaboradas de acuerdo a las directrices para los Informes de Sustentabilidad emitidas por la Global Reporting Initiative GRI G3

Alcance y limitaciones

Nuestro trabajo tiene como objetivo la aplicación de los procedimientos de aseguramiento limitado sobre la información de sustentabilidad divulgadas en el Informe de Sustentabilidad de Petrobras. Los procedimientos aplicados no representan un examen de acuerdo con las normas de auditoria de Estados Contables. Adicionalmente nuestro informe no proporciona un aseguramiento limitado sobre el alcance de informaciones futuras e informaciones descriptas que no fueron sujetas a evaluación subjetiva.

Conclusión

En base a nuestra revisión, no tenemos conocimiento de cualquier modificación relevante que deba ser informada sobre las informaciones de sustentabilidad divulgadas en el Informe de Sustentabilidad de Petrobras relativo al ejercicio terminado el 31 de Diciembre de 2009 para que el mismo esté preparado de acuerdo a las directrices GRI G3 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación

Caso Nº 3

Empresa:	**Exxon Mobil Corporation**
Actividad:	Petrolera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Exxon Mobil 2009 Corporate Citizenship Report
Nivel de aplicación de GRI:	No se menciona
Verificador externo:	Lloyd´s Register Quality Assurance Inc.
Titulo del informe de verificación:	Assurance Statement
Destinatarios del informe:	No se indican
Estructura del informe:	Alcance, Enfoque, Conclusiones y hallazgos
Norma/s de verificación utilizada/s:	No se mencionan
Sensores utilizados:	IPIECA /API Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Susteinability Reporting API, Compendium on Gas Emission Estimation Methodology on Oil and Gas Industry.
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Validar la integridad del proceso de información y evaluar su consistencia con las normas aplicadas
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	En forma positiva
Fecha del informe:	8/4/2010

El informe se halla dividido en secciones algo distintas de las que clásicamente estructuran su contenido y conserva su formato al menos desde el año 2007. Los siguientes párrafos exponen nuestra traducción de su contenido textual, con subrayado agregado:

Alcance del aseguramiento

Lloyds' Register Quality Assurance, Inc. (LRQA) fue comisionado por Exxon Mobil Corporation para revisar el proceso de información

utilizado en la creación del *Exxon Mobil 2009 Corporate Citizenship Report*. Los objetivos de la revisión fueron validar la integridad del proceso de información y evaluar su consistencia con las siguientes guías de la industria:

- IPIECA/API, Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (abril 2005), y
- API, Compendium on Gas Emission Estimation Methodology on Oil and Gas Industry (febrero 2004).

El alcance del aseguramiento estuvo limitado a los procesos de información de los indicadores clave de desempeño IPIECA de seguridad, salud y ambiente, e indicadores adicionales seleccionados por Exxon Mobil.

El alcance de la revisión no incluye la verificación de la exactitud de los datos. Exxon Mobil reconoce íntegramente su responsabilidad exclusiva por la exactitud de toda la información contenida en el informe.

En el siguiente apartado, los revisores revelan los procedimientos adoptados que, esencialmente se basan en entrevistas y revisión de los controles que el ente (en este caso Exxon) ha desarrollado para llevar a cabo la emisión de su informe.

Enfoque

El aseguramiento está basado en entrevistas con el personal clave para indagar los procesos vigentes de cumplimiento de los indicadores IPIECA seguidos en los procesos de recolección, compilación y exposición de tales indicadores en los niveles corporativos, de negocio funcional y de cada unidad operativa. (…)

Conclusiones y hallazgos

Basados en el alcance del aseguramiento y la información objeto de revisión, hubo evidencia objetiva disponible que dé soporte a las siguientes conclusiones:

- Exxon Mobil tiene procesos vigentes que aseguran espacios que contribuyen a las métricas (metrics) de seguridad, salud y ambiente entendidas en las obligaciones de información corporativa y que están incluidas en el informe de seguridad, salud y ambiente;

- Los métodos para efectuar cada métrica están claramente definidos y comunicados;
- La recolección de datos comienza a nivel operativo y es luego combinada en métricas corporativas;
- Hay procesos vigentes para asegurar que los indicadores cuantitativos sean chequeados en cuanto a su integridad, exactitud y consistencia;
- Es clara la responsabilidad por la revisión y actualización anual de las guías de información, y regularmente se considera la mejora de la metodología;
- La información sobre emisiones Guidelines for Greenhouse Gas (GHG) es consistente, y se refiere específicamente al Compendium on Gas Emission Estimation Methodology on Oil and Gas Industry (febrero 2004) de API; y
- LQRA cree (believes) que el sistema de información de Exxon Mobil es efectivo en presentar indicadores de seguridad, salud y ambiente que sean útiles para evaluar el desempeño corporativo y para exponer información consistente con las guías IPIECA/API.

Adviértase que la conclusión es positiva aunque el revisor utilice el verbo CREER. Quizás, esta sea la forma que el revisor ha elegido haciendo una analogía con nuestra manifestación de *razonabilidad*.

Caso Nº 4

Empresa:	*Royal Dutch Shell PLC*
Actividad:	*Petroleo*
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	*Sustainability Report 2009*
Nivel de aplicación de GRI:	*A+*
Verificador externo:	*Comité de evaluación externa de seis miembros*
Titulo del informe de verificación:	*Sin titulo*
Destinatarios del informe:	*No se indica*
Estructura del informe:	*Que hicimos?, Como trabajamos?; Conclusión*
Norma/s de verificación utilizada/s:	*GRI 3*
Alcance del compromiso de aseguramiento:	*Limitada al informe impreso, no a sus links*
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	*SI*
Forma de expresar la conclusión:	*Atipica. Aseveración "fuerte"*
Fecha de emisión:	3/2010

En el caso de Shell, la Compañía adoptó el esquema de G3, y por quinto año consecutivo, la evaluación externa fue realizada por un comité integrado por seis integrantes de organismos promotores de la sostenibilidad, tales como Transparency Internacional, The Energy Research Institute, International Institute for Sustainable Development, Business for Social Responsibility, First Peoples Worldwide, Insitute for Business Ethics, Corporate Affairs and Sustainability, Energy and Resource Institute, International Institute for Sustainable Development. Estos organismos se encuentran en distintos paises del mundo como UK, USA, Canada, Brasil, India Esta modalidad fue adoptada en 2005 y se mantiene para los informes presentados hasta diciembre de 2009 inclusive. Sin embargo, en ciertos países, auditores externos brindan seguridad sobre los datos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Más información puede obtenerse en www.shell.com.

El "informe" del comité externo de revisión carece de las formalidades a las que habitualmente estamos acostumbrados. La fecha indicada surge del acápite que indica "cómo trabajamos" que menciona que se mantuvieron reuniones en enero y marzo de 2010. De ahí, dedujimos el mes de emisión. Las mismas imprecisiones se producen en lo referente al título y a los destinatarios del informe.

Los informes del año 2007, 2008 y 2009 son similares en su contenido, con excepción de los párrafos agregados en ingles que pertenecen únicamente al año 2008 y 2009

El informe no se halla dividido en las secciones que clásicamente estructuran su contenido (vg. Introducción, Alcance, Criterios para realizar la revisión, Trabajo realizado y Conclusiones), sino en los siguientes párrafos cuya traducción propia se transcribe textualmente a continuación con subrayado agregado:

Qué hicimos (Our Focus)

Nos concentramos en tres preguntas principales:

- La compañía ¿ha seleccionado los temas más importantes para el informe (de sostenibilidad de Shell)?
- ¿Qué tan bien el informe maneja tales temas y responde a los intereses de los stakeholders?
- ¿Nos dio Shell suficiente información y acceso para hacer nuestro trabajo efectivamente?

Cómo trabajamos (Our Process)

En el otoño de 2009, comentamos sobre la elección inicial de Shell sobre los temas a incluir en el informe. Revisamos y comentamos los lineamientos del informe a fines de 2009, y los sucesivos borradores del informe en enero y marzo de 2009. El comité se reunió en persona dos veces, y mantuvo varias teleconferencias. Nuestras reuniones en persona incluyeron entrevistas con la gerencia senior y varias teleconferencias

2008: *We did not verify the accuracy of performance data underlying the Report. We note also that our review of case studies*

included in the Report is not based on first hand observation, although we had full opportunity to speak with relevant company executives concerning them.

2009: *Our review did not include verification of performance data underlying the report, or the information on which the case studies in the report were based.*

Adicionalmente, a nuestros comentarios sobre la forma de informar de la Compañía, hemos ofrecido a Shell nuestras observaciones sobre su desempeño de sostenibilidad.

En reconocimiento a nuestro tiempo y experiencia, nos ofrecieron un honorario, pagadero a nosotros individualmente o a una organización de caridad a nuestra elección. Shell nos reembolsó los gastos de viaje y alojamiento.

Shell's Reporting

Shell´s 2008 Report reflects the company's continued commitment to reporting on its most material sustainability opportunities and challenges. This year's Report again focuses extensively on the energy challenges that Shell, and the wider world, faces. While this reduces the Report's coverage of other important matters, we believe that Shell prioritized issues well, and produced a report that include the issues most material to its business and to stakeholders

The Energy Challenge
Integration of learning on social performance
Human Rights
Social Development

Shell's 2009 report includes the most material sustainability issues the company faces. The report covers a year of significant change, both within Shell and the world. In particular, the report reviews the impact of the recession on Shell and the world, how sustainable development at Shell has been changed by the substantial reorganization of the company undertaken by new Chief Executive Officer Peter Voser, and Shell's views on public policy developments regarding climate change during the past year.

Shell's report rightly focuses considerable attention on the most important sustainability question it faces globally: meeting the world's energy needs while also reducing the carbon intensity of its

products and operations. The report prioritises topics appropriately to produce a concise document that covers the most important sustainability aspects of Shell's complex and global business. Again this year, Shell has made an extraordinary commitment to the review process. We are particularly pleased to have been able to meet with the Chief Executive Officer, senior executives including most of the company's Executive Committee, the Board's Corporate and Social Responsibility Committee, and the Chairman of Shell. These exchanges have given us crucial insights into how responsibility for sustainability was integrated into operational business units during the major reorganisation of 2009. We are pleased that the Shell reporting team has incorporated many of our comments and suggestions on successive drafts into the final report. We believe this level of engagement is a strong indication of Shell's commitment to openness.

Sheel and the Energy Future
Assesment of above-ground risks in challenging environments
Integration of Social Performance Learning
Community Development

Conclusión

2008: Shell has again demonstrated Leadership in its reporting, providing its perspective on the issues of greatest relevance to the company an the wider World. We encourage the company to develop further its reporting on how it is meeting the energy challenge providing needed energy while also helping make the transition to a lower-carbon energy mix. Doing so will, we believe, no only benefit Shell, but also catalyze others to act in ways that are essential for creating sustainable energy solutions.

2009: Shell's report and its reporting process continue to demonstrate leadership by producing a balanced and comprehensive sustainability report. The 2009 report stands out in particular for the additional clarity provided on Shell's contribution to a low-carbon energy future. We encourage Shell to build on its strong reporting platform to enable readers of future reports to continue to assess its progress towards its sustainability goals. This

> will, we believe, benefit Shell and its many stakeholders, and also encourage others to take action to address crucial sustainability challenges.

Tal como puede advertirse, el informe no encuadra en la tipificación clásica de ***conclusión positiva*** *o* ***negativa***. Sin embargo, la manifestación de los revisores independientes constituye una aseveración "fuerte" respecto a la confianza que los usuarios del informe de sostenibilidad de Shell pueden brindarle. Cabe aclarar que Shell auto-califica su informe de sostenibilidad como un emisor "A+" de acuerdo con la grilla prevista en G3.

Caso Nº 5

Empresa:	**Carrefour (Groupe Carrefour)**
Actividad:	Consumo – Retail
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe sobre Desarrollo Sostenible 2008
Nivel de aplicación de GRI;	B
Verificador externo:	KPMG audit..
Titulo del informe de verificación:	Informe de Evaluación por parte de uno de los Auditores de cuentas sobre algunos Indicadores Sociales y Medioambientales para el ejercicio 2008[47]
Destinatarios del informe:	No se menciona
Estructura del informe:	Naturaleza y Alcance de los trabajos, Comentarios relativos al referencial de reporting del grupo y a su aplicación, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s:	No se menciona.
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	La revisión alcanza una confianza moderada sobre el hecho que los datos examinados no comporten ninguna anomalía significativa
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	Si
Forma de expresar la conclusión:	En forma negativa
Fecha de emisión	31/3/2009

Introducción:

Con motivo de la solicitud que se nos formuló y en nuestra calidad de Auditor de cuentas del grupo Carrefour, hemos efectuado un examen que deberá permitirnos expresar una confianza

[47] El Grupo Carrefour de Argentina ha elaborado su primer Reporte de Sustentabilidad en el año 2008/2009, siguiendo la Guia GRI 3, con un nivel de Autodeclaración C, sin Informe de Verificación externa. El análisis presente corresponde al grupo.

moderada sobre una serie de indicadores sociales y medioambientales elegidos por el Grupo Carrefour.

Alcance:

Hemos aplicado las diligencias siguientes que conducen a una confianza moderada sobre el hecho de que los datos examinados no comporten ninguna anomalía significativa. Para llegar a una confianza de nivel superior, se hubiera necesitado una labor mas exhaustiva.

Trabajo realizado:

Hemos evaluado el protocolo relativo al Reporting de los indicadores de Desarrollo Sostenible respecto a su pertinencia, fiabilidad, objetividad, comprensibilidad y exhaustividad.

Nos hemos entrevistado con la Dirección de Desarrollo Sostenible del Grupo Carrefour para actualizar nuestros conocimientos sobre el proceso de Reporting y la organización establecida, y para asegurarnos de la correcta aplicación del referencial

Hemos realizado pruebas sobre la aplicación del protocolo entre una muestra de seis Business Units, lo cual representa entre el 28% y el 79% de cada uno de los indicadores comprobados. Se han seleccionado en función de su contribución a los Indicadores del Grupo, su representatividad de la diversidad de formatos del Grupo y los resultados de nuestros trabajos efectuados en anteriores ejercicios. Para las Business Units seleccionadas, hemos verificado la comprensión y la correcta aplicación del protocolo y hemos realizado por sondeo pruebas aritméticas sobre el cálculo de estos indicadores, conciliaciones con los justificantes y pruebas de coherencia sobre su consolidación.

Hemos recurrido a expertos de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de nuestro gabinete para que nos ayuden en la realización de estos trabajos

Conclusiones:

Sobre la base de nuestra labor, no hemos observado ninguna anomalía significativa que ponga en duda los datos examinados con respecto al referencial mencionado.

Caso Nº 6

Empresa:	**Nestlè S.A.**
Actividad:	Alimenticia
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	The Nestlè Creating Shared Value Report 2009
Nivel de aplicación de GRI:	No aplica indicadores GRI. Espera aplicarlos en el 2010
Verificador externo:	Bureau Veritas HS&E Ltd
Titulo del informe de verificación:	Independent Assurance Statement
Destinatarios del informe:	To the Stakeholders of Nestlè S.A.
Estructura del informe:	Introduction, Objectives of assurance, Scope and Methodology, Opinion, Understanding and implementation of CSV policies and related processes in Nestle Brazil, Progress and recommendations, Limitations and exclusions, Statement of Bureau Veritas of independence, impartiality and competence
Norma/s de verificación utilizada/s:	No menciona
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Limitaciones y exclusiones Se excluyen del alcance de nuestro trabajo la información relativa a: ►• actividades fuera del periodo y alcance definidos; ►• declaraciones de compromisos o intensiones de desarrollar acciones en el futuro; ►• declaraciones de posición, opinion,creencia y/o aspiración; ►• cualquier contenido adicional hiperlinkeado de www.nestle.com/csv que no haya sido específicamente identificado como habiendo sido asegurado por Bureau Veritas ►• contenido que presente opiniones de partes externas.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI

Forma de expresar la conclusión:	Positiva
Fecha del informe:	London February 2010

Introducción:

Bureau Veritas has been engaged to provide external assurance to the stakeholders of Nestlé S.A. over the provision of information relating to its Creating Shared Value (CSV) reporting and programmes in the "Creating Shared Value" section of the Nestlè website (www.nestle.com/csv). The preparation of content of the CSV section is the sole responsibility of Nestlé.

Alcance:

The objectives were:

1. provide reasonable assurance over the stated content within the CSV section of its website for the reporting period and
2. provide an impartial commentary on the implementation of CSV, its reporting process and associated systems and, where appropriate, propose recommendations for future development.

The Scope of the assurance included:

1. a review of relevant CSV activities undertaken by Nestlè over the reporting period January 2009 to December 2009
2. a review of Information relating to Nestlé´s CSV issues, implementation, responses, performance data, case studies and underlying systems to manage such information an data
3. an evaluation of Safety, health and environmental (SHE) data and systems across a sample of global operational sites.

Limitations: Excluded from the scope of our work is information relating to:

a) Activities outside the defined reporting period and scope
b) Statements of commitment to or intention to, undertake action in the future
c) Statement of position, opinion, belief and/or aspiration
d) Any additional content hyperlinked from www.nestle.com/csv that is not specifically identified as having been assured by Bureau Veritas
e) Content that presents the opinions of external parties

Trabajo realizado:

a) Verification of performance data and factual information contained within the CSV section of the aforementioned website including an initial review of newly developed KPIs
b) Interviews and follow-up communication with 48 key management staff predominantly at Nestlè Head Office in Vevey, Switzerland
c) Review of processes for identification and collation of relevant information, report content an performance data from Group operations
d) Visits by Bureau Veritas's Global auditor network to nine operational factories spanning eight countries to evaluate the SHE data management reliability and accuracy
e) A visit to Nestle Brazil to review the understanding and implementation of CSV policies and related processes presented within the CSV section of the website and a market level, including the door-to-door distribution of Popularly Positioned Products (PPPs)

Conclusiones:

Based on our work, it is our opinion that the CSV section of the website

- Progress Nestlè CSV related reporting with updated responses to some fo the key challenges it faces, providing readers with the continued understanding an context
- Includes information that is reliable, understandable and clearly presented and provides a reasonable account of

relevant activities and performance over the reporting period on CSV related activities from across the business.
- Presents a continuation of discussions around main issues introduced in previous CSV reporting and as such, does not omit any issues considered to be of material importance.

Este informe ha sufrido algunas variantes respecto al emitido sobre el 1º informe comprensivote Nestle por el periodo enero/diciembre, cuyos detalles se transcriben a continuación

Introducción:

> **Bureau Veritas has been engaged to provide external assurance to Nestlé S.A. over its Creating Shared Value Report and reporting process**. The preparation of the Report is the sole responsibility of Nestlé. Our aim is to provide assurance to stakeholders over the accuracy, reliability an objectivity of the information included in the Report.

Alcance: Transcripción textual

1. Activities undertaken by Nestlé over the reporting period January 2007 to December 2007.
2. Information relating to Nestlé´s issues, responses, performance data, case studies and underlying systems to manage such information an data
3. Information from external partners relating to materiality assessment and stakeholder convening's and
4. An evaluation of safety, health and environmental (SHE) data and systems across a sample of global operational sites.

Criterios para realizar la revisión:

Trabajo realizado: Transcripción textual

a) Interviews with key Management at Nestlé head office
b) Review of processes for identification allocation of relevant information, report content an performance data from Group operations

c) Verification of performance data and factual information within the Report
d) Visits to 18 operational sites in 13 countries to evaluate the SHE data management systems and data reliability and accuracy
e) **Pilot evaluation against the main principles of the AA 1000** framework, entailing review of materiality analysis, stakeholder mapping an engagement and Nestlé´s governance arrangements.

Limitations: Excluded from the scope of our work is information relating to:

a) Activities outside the defined reporting period
b) Statements of commitment to or intention to, undertake action in the future
c) Information hyperlinked from the Social Report

Conclusiones:

Based on our work, it is our opinion that the Report

- Includes information that is reliable, understandable and clearly presented and provides a reasonable account of relevant activities and performance over the reporting period
- Addresses and responds to issues pre-selected by Nestlé for reporting that are of material importance to the organization and its stakeholders, Nestlé should now consider how it could further provide transparency and context on its impacts, risks an positive initiatives
- **Reflects a reasonable level of completeness for a first comprehensive sustainability report**, with disclosure of performance on a range of issues; Nestlé should now consider how to further develop meaningful indicators that will demonstrate implementation of its long-term CSV strategy.
- Provides adequate information through its position, data an case studies; Nestlé should now consider how to present its position and performance in the most balanced manner
- Includes some information on the organisation´s internal systems; Nestlé should provide greater detail in future reporting on the governance, accountability and

management structures to enable greater understanding of the internal management and assurance of key issues.

Our review was carried out to provide reasonable, rather than absolute assurance and we believe the scope above provides a reasonable basis of our conclusions. This independent statement should no be relied upon to detect all errors, omissions or misstatements

Caso Nº 7

Empresa:	**Kimberley-Clark Argentina**
Actividad:	Retail
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Reporte de Sustentabilidad 2009
Nivel de aplicación de GRI:	C+
Verificador externo:	Price Waterhouse & Co
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación
Destinatarios del informe:	Presidente y Directores
Estructura del informe:	Introducción, Alcance, Trabajo realizado, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s:	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión si el "Reporte de Sustentabilidad 2009" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, version 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la auto declaración realizada por Kimberly-Clark Argentina
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha del informe;	Junio 2010

El Reporte del año 2008, presentaba similares características al del año 2009

Introducción:

Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I de la presente Carta de

Verificación correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de Diciembre de 2009 (en adelante Reporte de Sustentabilidad 2009)

Alcance:

"Dichos indicadores son los que el Directorio de Kimberly-Clark Argentina. ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initatiave (GRI) versión 3.0

Criterios para realizar la revisión:

Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos

- Si el "Reporte de Sustentabilidad 2009" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, version 3.0, para **el nivel de aplicación C+**, de acuerdo a la auto declaración realizada por Kimberly-Clark Argentina
- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección, y consolidación de los datos relativos a los indicadores indicados en el Anexo I de la presente carta.
- Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación del "Reporte de Sustentabilidad 2009"
- La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2009.

Trabajo realizado:

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other tant Audites or Reviews of Historical Information"
Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

- Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación C+ han sido incluidos en el "Reporte de Sustentabilidad 2009"
- Desarrollo de entrevistas con el personal de Kimberly-Clark Argentina responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, detallados en el Anexo I de la presente.
- Revisión de la documentación soporte utilizada para calcular y entrega de la información por parte de Kimberly-Clark Argentina en relación a los indicadores objeto de esta verificación, indicados en el Anexo I de la presente.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente carta, correspondientes al "Reporte de Sustentabilidad 2009" y de sus datos relativos.

Conclusiones:

- El "Reporte de Sustentabilidad 2009" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 para el nivel de aplicación C+ de acuerdo a la auto declaración realizada por Kimberly-Clark Argentina
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo a con las bases y criterios indicados en el "Reporte de Sustentabilidad 2009"
- **No hemos identificado desvíos significativos** en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.
-

Caso Nº 8

Empresa:	**Nobleza Piccardo**
Actividad:	Tabacalera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Balance Social 2007 Ciclo 4
Nivel de aplicación de GRI:	No menciona el nivel.
Verificador externo:	Bureau Veritas Certification de Argentina
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación Externa. El Estándar AA1000 AS
Destinatarios del informe:	No menciona
Estructura del informe:	Alcance, Métodos utilizados para la verificación, Conclusiones
Norma/s de verificación utilizada/s:	AA1000 AS
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Se definió en función de la estructura del Proceso de Balance Social implementado por Nobleza Piccardo y los requisitos y principios establecidos por el estándar AA1000 AS
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Relevancia, Exhaustividad, Capacidad de Respuesta, Aspectos mas destacados, Areas de mejora
Fecha del informe	Febrero 2008

Introducción:

Bureau Veritas Certification de Argentina, en su carácter de verificador independiente, ha tenido la responsabilidad de verificar el Proceso de Balance Social desarrollado por Nobleza Piccardo, en su cuarto Ciclo, a través de distintas técnicas de auditoría. La función principal de Bureau Veritas Certification fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el reporte implementado por Nobleza Piccardo, de acuerdo a los requisitos del estándar AA1000 AS, para lo cual se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas de

Balance Social como así también del contenido del presente reporte.

Dicha declaración de veracidad le agrega, a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el informe, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

Alcance:

El alcance de nuestro trabajo se definió en función de la estructura del Proceso de Balance Social implementado por Nobleza Piccardo y los requisitos y principios establecidos por el estándar AA1000AS, y comprende las siguientes actividades:

- Proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte Social 2007, que incluye información de los períodos 2005, 2006 y 2007.
- Proporcionar una declaración del grado de aplicación de los principios de relevancia, Exhaustividad y capacidad de respuesta establecidos por la AA1000 AS, durante todo el proceso.
- Proporcionar comentarios sobre la implementación del proceso, destacando fortalezas y oportunidades de mejora, que permitan retroalimentar los procesos futuros.

Criterios para realizar la revisión:

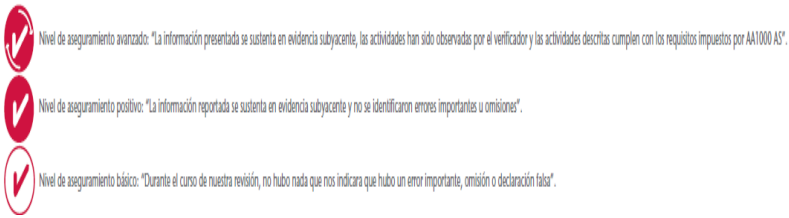
Para la verificación de la aplicación de los principios de la AA1000 AS y los requerimientos corporativos asumidos voluntariamente, se implementaron diferentes mecanismos de verificación que incluyeron entre otros los siguientes aspectos:

- Revisión de la estructura definida por Nobleza Piccardo para la realización del Ciclo 4 del proceso de balance social.
- Revisión de registros de seguimiento de los compromisos asumidos en ciclos anteriores

- Revisión de la documentación y registros generados en las diferentes etapas del Proceso de Balance Social
- Asistencia a la jornada de diálogo realizada el 9 de octubre de 2007 en la Ciudad Autónoma de Bs As
- Entrevistas con personal de Nobleza Piccardo
- Revisión discrecional de las fuentes y los sistemas de información para la verificación de la información contenida en el Reporte
- Muestreo y revisión de datos de desempeño (identificada con los logos de nivel de aseguramiento)

Trabajo realizado:

En función de la información vertida por Nobleza Piccardo en el Reporte Social 2007, se realizó un muestreo para la verificación de los datos que se consideraron relevantes para los grupos de interés, identificándolos con un logo de verificación en función del grado de aseguramiento.



Conclusiones:

Relevancia

Se considera que el Nobleza Piccardo ha comprendido de manera razonable la importancia de la aplicación de dicho principio. Durante el Proceso de Balance social y el reporte ha volcado información relevante que le debería permitir a los diferentes grupos de interés formar su propia opinión del desempeño de Nobleza Piccardo. **Mas allá de la información ofrecida y suministrada a los diferentes grupos de interés, se han verificado otras**

fuentes de datos de acceso público como ser la página web de Nobleza Piccardo y demás páginas corporativas.

Exhaustividad

Habiendo comprendido Nobleza Piccardo los aspectos relevantes para la organización y los diferentes grupos de interés se considera que la organización ha aplicado razonablemente el principio de exhaustividad. La organización ha volcado al proceso y al reporte información, y abordado temas relacionados a áreas de responsabilidad de la compañía, áreas de responsabilidad de otras instancias y áreas de responsabilidad compartida

.Durante todo el proceso de verificación del proceso de Balance Social se han realizado comentarios sobre la aplicación de dicho principio, observando alta permeabilidad y agilidad de la organización para tomar acciones tendientes a resolver las observaciones planteadas. **Caso concreto de ello es la inclusión de indicadores de desempeño que van mas allá del Ciclo de Balance Social, lo que permite a los grupos de interés contar con información de desempeño comparable dándole continuidad a los reportes anteriores.**

Capacidad de Respuesta

Durante el proceso de dialogo, Nobleza Piccardo se ha mostrado abierta y preocupada en brindar a los grupos de interés información que les permita basar y generar sus opiniones en información confiable.

El reporte refleja las expectativas planteadas por los grupos de interés y han sido agrupadas por temas relacionados utilizando razonable criterio.

Nobleza Piccardo ha respondido a dichas expectativas de manera consistente y coherente. SE han establecido compromisos, indicadores de cumplimiento y plazos de cumplimiento, que si bien **se consideran razonables es posible continuar trabajando en mejorar los indicadores de cumplimiento** orientándolos a medir el resultado de las acciones y no el cumplimiento de las acciones.

Aspectos mas destacados

La aplicación de una metodología bien definida con documentación de soporte asociada, representó una de las

fortalezas mas importantes del proceso, ya que permitió una muy buena planificación, como así también un muy buen seguimiento del grado de cumplimiento y avance de cada una de las etapas. Se observó la participación activa de soporte externo (ReporteSocial.com), enriqueciendo el grado de análisis de los diferentes temas con diferentes ópticas.

- La transparencia en la transcripción y validación de las expectativas expresadas por los grupos de interés y su posterior tratamiento
- El compromiso demostrado por la organización, como asi también la escucha activa durante el proceso de dialogo con participaciones para agregar información a los grupos de interés o clarificar posiciones.

Áreas de mejora:

- Continuar trabajando sobre los indicadores de cumplimiento de los compromisos asumidos enfocándolos en el resultado (impacto) de las acciones tomadas y no en el cumplimiento de las acciones. Tener en cuenta en qué grado el resultado de la acción tomada resuelve la expectativa planteada.

- Teniendo en cuenta la importancia del rol del moderador, resulta necesario fortalecer los mecanismos para asegurar el objetivo principal del proceso de obtener las expectativas de los diferentes grupos de interés cumpliendo con los requisitos de la norma AA1000 AS.

- Consolidar la metodología aplicada, capitalizando los aprendizajes de los diferentes Ciclos, independientemente de los responsables de Nobleza Piccardo en llevar adelante el proceso.

Caso Nº 9

Empresa:	**Coca-Cola**
Actividad:	Consumo Masivo
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	2008-2009 Sustainability Review
Nivel de aplicación de GRI:	No menciona el nivel.
Verificador externo:	BECO Group - Netherlands
Titulo del informe de verificación:	Verification Statement
Destinatarios del informe:	The Coca-Cola Company
Estructura del informe:	Scope and Objetives, Assurance methodology and principle of auditing, Work undertaken, Conclusions, Accomplishments and Recommendations
Norma/s de verificación utilizada/s:	BECO Audit Protocol (AA1000 AS, Standard 3410N of the Dutch NIVRA)
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Nuestro compromiso se diseñó para proveer seguridad moderada acerca de si la información ambiental y seguridad en el informe proporciona una representación confiable de los esfuerzos y del desempeño de la compañía para el periodo 2008/2009. Por lo tanto, las actividades de aseguramiento desarrolladas por BECO se orientan a determinar la plausibilidad de la información y la recolección de evidencias se focaliza a nivel corporativo y a nuestros limitados a niveles inferiores.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Positiva
Fecha del informe;	Noviembre 2009

Introducción:

The Coca-Cola Company ('The Company') commissioned BECO Group to provide moderate assurance on the Environmental and Safety data, the data collection process and claims in its 2008/2009 Sustainability Review and associated information (further referred to as 'The Report'). The content of The Report and the identification of material issues are the responsibility of The Company's management. Our assurance statement provides readers of The Report an independent opinion based on our assessment of The Report and underlying systems and evidence. This Statement is intended both for the general readers and for stakeholders who have a professional interest in The Company's sustainability performance and challenges.

Alcance:

Our engagement was designed to provide moderate assurance on whether the Environmental and Safety information in The Report provides a reliable representation of The Company's efforts and performance for the reporting year 2008/2009. Therefore, the assurance activities performed by BECO are aimed at determining the plausibility of information, and evidence gathering is focused at a corporate level and limited sampling at lower levels of the organization. The assurance process focused on reviewing the Environmental and Safety data, the data collection process, programs and the claims and associate information of The Company. The reported Environmental Performance Metrics production volume, water and energy consumption, climate protection, packaging, waste and recycled waste were verified across The Coca-Cola System (The Coca‐Cola Company and its bottling partners). The Safety Performance Metrics: fatalities, lost time incidents, lost days, were verified across The Coca-Cola Company.

Criterios para realizar la revisión:

BECO conducted the verification process following the 'BECO Audit Protocol.' This protocol is derived from international assurance standards like AA1000AS:2008, Standard 3410N of the Dutch NIVRA and the GRI G3 reporting guidelines. The Company applies its own sustainability performance reporting criteria, derived from the Sustainability Reporting Guidelines (GRI G3) of the Global Reporting Initiative (GRI), the principles of the United Nations Global Compact Index, and the CEO Water Mandate explained on pages 42-43 of The Report. BECO reviewed The Report against The Company's reporting criteria. The BECO audit team members have not been involved in the development of The Report nor have they been associated with The Company's sustainability programs, data collection, or information systems. BECO ensured that our assurance team possesses the required competences and adhered to the principles of auditing regarding ethical conduct professional integrity, and independence.

Trabajo realizado:

The basis of BECO's work includes disclosed claims and associated information in The Report related to Environmental and Safety Performance Indicators. To come to our conclusions we investigated the underlying systems, programs, processes and evidence made available to BECO by The Company.

1. We performed the following activities: Review of the systems, processes and internal controls for collection and aggregation of quantitative and qualitative information stated in The Report at the Corporate Level. BECO performed an analytical review of aggregated data and a risk-based analysis of the data collected from individual locations.

2. Local visits to six sites located in Europe, North America, Latin America, Eurasia & Africa and Pacific to assess local Systems and controls, and reliability of reported data at lower levels of the organization.

3. Reviewed several drafts of The Report and selected material text claims for further assessment. BECO collected and reviewed documentation, and interviewed key staff to determine whether relevant claims in The Report are supported by underlying evidence

Conclusiones:

Based on the work undertaken we conclude that the claims and information related to Environmental and Safety Performance Metrics provide a reliable representation of The Company's efforts and performance in the reporting year 2008/2009.

Aspectos mas destacados

It is our observation that The Company accomplished the following:

• The Company further developed its sustainability approach by adopting specific targets for material issues which are established in dialogue with 'Top-to-Top' bottling partners and other stakeholders and communicated in the 2008/2009 Sustainability Review. To ensure the targets will be achieved concrete transparent programs are developed.
• The Company often seeks a sound and scientific base, working with universities and NGOs before publishing claims on material sustainability issues.
• The Environmental and Safety **data collection process has improved compared to the previous year by adding internal control loops focused on completeness of the collected data and enhancing traceability of the data**. The Company shows continuous improvement on its method of collecting data to ensure accurate results. .

Áreas de mejora:

The following opportunities for improvement were presented to executive management:

• Further improve the established internal control system by formalizing responsibilities and gaining commitment from the Coca‐Cola system on requirements, explanation and feedback on deviations of the sites to increase the data accuracy level.
• Inventory and seek alignment on the established internal control processes of the different departments within The Company (i.e. EOSH, social, TCCMS/audit department, etc.) to jointly approach the system to favour an integrated approach and accomplish better site-level results.
• **Develop a consistent process of publishing statements of a scientific nature in subsequent stages of the scientific research. To minimize the risk for wrong interpretations of this information by the public.**

Caso Nº 10

Empresa:	**Bayer**
Actividad:	Laboratorio
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Bayer Sustainable Development Report 2010
Nivel de aplicación de GRI:	A+
Verificador externo:	Ernst & Young Alemania
Titulo del informe de verificación:	Assurance Statement
Destinatarios del informe:	El Directorio de Bayer AG
Estructura del informe:	Our Engagement, Limitations, Criteria, Responsibility of the Management Board of Bayer AG, Our Responsibility, Procedures, Conclusions, Recommendations Alcance, Procedimientos Realizados, Conclusiones, Recomendaciones
Norma/s de verificación utilizada/s:	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Nuestro compromiso esta exclusivamente limitado a las versiones para imprimir en Aleman y Ingles y a las versiones online en aleman y en ingles en www.sustainability2010. bayer .com y www.nachhaltigkeit2010.bayer respectivamente. Cualquier dato o link que refiera a secciones mas alla de estas paginas no forma parte de nuestro aseguramiento limitado. Tampoco incluyo ninguna declaración prospectiva ni de expertos externos que aparecen en las paginas 16, 20 y 24 de la versión para impresión y online respectivamente.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha de Emisión	Dusseldorf 3/5/2011

Introducción:

We have reviewed all parts of the Bayer Sustainable Development Report (hereinafter: the report) for the reporting period from January 1, 2010 to December 31, 2010. The report is published both as a printable version and as an online version on Bayer's web presence www.sustainability2010.bayer.com and www. nachhaltigkeit2010. bayer.de respectively.

A review is aimed at achieving a limited level of assurance and is therefore less extensive than an audit, which is aimed at achieving reasonable assurance. Consequently, a review cannot ensure that all signifi cant issues are identified as in an audit. Accordingly, we cannot express a conclusion in the positive form (audit opinion) on the report.

Alcance:

Our engagement is exclusively limited to the German and English printable version as well as to the German and English online version on Bayer's web presence www.sustainability2010. bayer.com and www.nachhaltigkeit2010.bayer.de respectively. Any data or links that refer to sections beyond these websites were not part of our limited assurance. Our engagement also did not include any prospective statements or statements from external experts on pages 16, 20 and 24 in the printable version and on the online version respectively.

Criterios para realizar la revisión:

We assessed the report against the criteria set out in the Sustainability Reporting Guidelines Vol. 3 issued by the Global Reporting Initiative and the reporting principles presented on the front fl ap of the report. We believe that these criteria are suitable for our assurance engagement.

Trabajo realizado:

Within the scope of our engagement, we requested evidence on a sample basis based on risk and materiality criteria to obtain a limited level of assurance on the compliance of the report with the

reporting principles and criteria. The nature and scope of our work was based on our professional judgment and we have performed all the procedures deemed necessary to provide a basis for our conclusions. The performance of our engagement mainly involved the following work:

- Assessment of the suitability of the underlying criteria and their consistent application.
- Inquiries of employees concerning the sustainability strategy,sustainability principles and sustainability management of Bayer AG.
- Inquiries of employees responsible for data capture and preparation of the Sustainable Development Report designed to assess the sustainable development reporting system, the data capture and compilation methods as well as internal controls to the extent relevant for a review of the Sustainable Development Report.
- Inspection of the relevant documents and systems for gathering, analyzing and aggregating data from the areas Health, Safety & Environment (HSE) and Human Resources (HR) in the reporting period as well as tests on asample basis.
- Analytical considerations at Group level, subgroup level and the level of signifi cant reporting units with regard to analysis and aggregation of HSE and HR data in the preparation of the report.
- Inquiries and inspection of documents on a sample basis relating to the collection and reporting of HSE data during site visits for the following 10 reporting units: Bayer HealthCare Berlin (Germany), Bayer HealthCare Myerstown (United States of America), Bayer Crop-Science Frankfurt (Germany), Bayer CropScience Knapsack (Germany), Bayer CropScience Roussillon (France), Bayer MaterialScience Dormagen (Germany), Bayer MaterialScience Map Ta Phut (Thailand), Bayer Material-Science South Charleston (United States of America), Bayer Technology Services Dormagen (Germany) and Currenta Leverkusen (Germany).
- Review of material qualitative statements in the report with regard to consistency and plausibility.
- Inquiries of employees from selected departments at the Group’s headquarters, at subgroup level and the service

companies and at the sites visited relating to signifi cant qualitative statements made in the report as well as inspection of underlying documents.

- Review of selected press articles to ascertain whether they reflect company-specifi c topics of relevance for sustainable development considered in the report.

Conclusiones:

Based on our work, nothing has come to our attention that causes us to believe that the printable version of Bayer's Sustainable Development Report 2010 and the online version on Bayer's web presence www.sustainability2010.bayer.com and www.nachhaltigkeit2010.bayer.de respectively are not presented fairly, in material respects, in accordance with the reporting principles and criteria

Recommendations

Without qualifying our conclusion above, we recommend for the further development of Bayer's sustainability management and reporting the following:
The comprehensive sustainability strategy of Bayer aims to balance ecological and social activities with the economic growth and interests of the company. We recommend to consistently continue the strategic integration of sustainability and the new values concept LIFE into the core business and existing risk and reputational management systems across all subgroups and service companies.

- As a socially engaged, globally operating company, Bayer seeks a transparent and tailored dialogue with its internal and external stakeholders via different communication media. Through regular surveys and workshops with management representatives, Bayer determines a materiality matrix which correlates the importance of various issues from the viewpoint of its stakeholder groups with their importance to Bayer. We support the continuous advancement of the established and systematic dialogue with all employees and Bayer's relevant stakeholders originating from industry, academia, politics and general public.

- Through BaySIS™, Bayer has available a sophisticated, IT-based information system for the collection, aggregation and analysis of data related to Health, Safety and Environment (HSE). We suggest proceeding the enhancement of this database on a regular basis.
- With the help of HSE management systems that are based on recognized international standards and regular reviews, Bayer wants to achieve an appropriate and uniform performance level. We welcome the newly determined external certification concept for HSE management systems across all Bayer sites aiming to increase present coverage from 60% to 80% within the next years.

Caso Nº 11

Empresa:	**BBVA Banco Frances S.A**.
Actividad:	Financiera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe Anual 2008, Responsabilidad Corporativa
Nivel de aplicación de GRI:	C+
Verificador externo:	Deloitte & Co S.R.L.
Titulo del informe de verificación:	Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del BBVA Banco Frances S.A.
Destinatarios del informe:	En interés del BBVA Banco Frances S.A.
Estructura del informe:	Alcance, Procedimientos Realizados, Conclusiones, Recomendaciones
Norma/s de verificación utilizada/s:	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	El examen se efectuó sobre el conjunto de las actividades del BBVA Banco Francés S.A. en Argentina, llevadas a cabo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2008.
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha de Emisión	18/8/2009

Introducción:

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de BBVA Banco Frances S.A. de acuerdo con los términos de nuestra Carta Compromiso

Alcance:

Hemos realizado el examen del contenido del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 del BBVA Banco Frances S.A. y su adaptación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.0

(G3) así como de los indicadores de desempeño centrales y del suplemento del sector financiero propuesto por dicho estándar.

Criterios para realizar la revisión:

. Nuestra revisión ha sido planteada como una Revisión Limitada, basada en la International Standard on Assurance Engagement Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information 3000 (ISAE-3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)

Trabajo realizado:

Nuestro examen consistió en la comulación de pregunta al Departamento de Relaciones Institucionales de BBVA Banco Frances S.A. , así como a diversos sectores que han participado en la elaboración del Informe RSE y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe RC
- Revisión de las actividades realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través de l análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación de que el contenido del Informe RC no contradice ninguna información relevante suministrada por BBVA Banco Francés S.A. en su Informe Anual sobre los Estados Contables al 31 de Diciembre de 2008.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe RC a los recomendados en la Guía G3 del GRI
- Comprobación de que los indicadores centrales incluidos en el Informe RC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el informe RC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes reinformación de BBVA Banco Frances S.A.

- Comprobación mediante procedimientos de revisión de la información cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Informe RC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por la fuentes de información de BBVA Banco Frances S.A.

Conclusiones:

Como resultado de nuestro examen podemos concluir que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de RC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)

Adicionalmente el Informe fórmula una serie de Recomendaciones relativas a las mejoras para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Caso Nº 12

Empresa:	**Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.**
Actividad:	Financiera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009
Nivel de aplicación de GRI:	C+
Verificador externo:	Price Waterhouse & Co
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación
Destinatarios del informe:	Señores Presidente y Directores
Estructura del informe:	Introducción, Alcance, Criterios, Trabajo realizado, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s:	ISAE 3000
Sensores utilizados	GRI 3.0
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Dichos indicadores son los que el Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires ha considerado como de mayor relevancia
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha del informe:	Marzo 2010

El Informe de Verificación del año 2009, presentaba similares caracteristicas al del año 2010

Introducción:

Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 del Banco de Galicia y Buenos Aires para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009.")

Alcance:

Dichos indicadores son los que el Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initatiave (GRI) versioin 3.0

Criterios para realizar la revisión:

Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos

- Si el "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, version 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la auto declaración realizada por el Banco de Galicia y Buenos Aires.
- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección, y consolidación de los datos relativos a los indicadores.
- Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación del "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009"
- La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2009.

Trabajo realizado:

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information"

Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

- Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación C+ han sido incluidos en el "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009"

- Desarrollo de entrevistas con el personal del Banco de Galicia y Buenos Aires responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación soporte utilizada asi como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Banco de Galicia y Buenos Aires en relación a los indicadores objeto de esta verificación.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidencia, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

Conclusiones:

- El "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 para el nivel de aplicación C+ de acuerdo a la auto declaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires.
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo a con las bases y criterios indicados en el "informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009"
- **No hemos identificado desvíos** significativos en los que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Caso Nº 13

Empresa:	Gas Natural Ban S.A.
Actividad:	Utilities
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe de Responsabilidad Corporativa 2009
Nivel de aplicación de GRI:	A+
Verificador externo:	Price Waterhouse & Co
Titulo del informe de verificación:	Informe de verificación
Destinatarios del informe:	Presidente y Directores
Estructura del informe:	Introducción, Alcance, Criterios, Trabajo realizado, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s: .	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI 3.0
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Verificar los indicadores de Responsabilidad Corporativa que se indican en el Anexo I del informe de Responsabilidad Corporativa 2009. Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevencia atendiendo a sus grupos de interes y a las indicaciones establecidas en la Guia para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha del informe:	Junio 2010

GasBan publicó su primer informe de Responsabilidad Corporativa en el año 2004, siendo una de las primeras empresas en Argentina de realizar dicho Informe siguiendo los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI-Global Reporting Initiative). De esta manera en el año 2009 presenta su sexto Informe de Responsabilidad Corporativa, aplicando al máximo nivel de GRI, A+, y reflejando un

avance importante en la gestión y comunicación del desempeño en materia de sostenibilidad. Asimismo, se han convertido en una de las primeras empresas del país en alcanzar dicha calificación.
Gas Natural Ban ha elaborado a traves de estos años Informes que pasaron gradualmente de C+ hasta el actual A+.

Introducción:

Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de Responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009.

Alcance:

"Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural Ban S.A. ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initatiave (GRI) versión 3.0

Criterios para realizar la revisión:

Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos

- Si el "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de **aplicación A+,** de acuerdo a la auto declaración realizada por Gas Natural Ban.
- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección, y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión (Anexo I) de la presente.

- Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por Gas Natural Ban
- La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2009.

Trabajo realizado:

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audites or Reviews of Historical Information"
Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

- Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guia para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación A+ han sido incluidos en el "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009"
- Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural Ban responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación soporte utilizada asi como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidadr la información por parte de Gas Natural Ban en relación a los indicadores objeto de esta verificación señalados en el Anexo I adjunto.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

Conclusiones:

- El "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 para el nivel de aplicación A+ de acuerdo a la auto declaración realizada por Gas Natural Ban.
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión indicados en el Anexo I de la presente, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo a con las bases y criterios establecidos por Gas Natural BAN
- **No hemos identificado desvíos significativos** en los que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Luego de las conclusiones el informe de verificación **agrega un Anexo con una tabla en donde se presentan los indicadores que han sido objeto de la verificación,** correspondientes al ejercicio 2009 y se incluye la referencia a las páginas del Informe en las que dicho indicador se muestra. Aclara además que se han verificado exclusivamente los indicadores descritos en dicha tabla, si bien en el informe pueden figurar junto a otros indicadores que no han sido objeto de verificación

Caso Nº 14

Empresa:	**Grupo Sancor Seguros**
Actividad:	Financiera
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Reporte Social 2007/2008
Nivel de aplicación de GRI:	C – Ciclo 2
Verificador externo:	Bureau Veritas de Argentina
Titulo del informe de verificación:	Informe de Verificación Independiente
Destinatarios del informe:	No menciona
Estructura del informe:	Introducción, Alcance del informe de Verificación independiente; Métodos utilizados para la verificación, Conclusiones
Norma/s de verificación utilizada/s:	AA1000 AS
Sensores utilizados	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	El alcance de nuestro trabajo se definió en función de la estructura del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria implementado por el Grupo Sancor Seguros y los requisitos y principios establecidos por el estándar AA1000 AS
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Positiva
Fecha del informe:	Septiembre 2008

El estudio se realiza sobre el Informe del año 2007, ya que el último año 2009 Sancor Seguros no presenta Informe de Verificación externa.

Introducción:

Bureau Veritas de Argentina en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, en su segundo ciclo, a través de distintas técnicas de auditoría.

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el reporte implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos del estándar AA1000 AS, para lo cual se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso de Reporte Social como así también del contenido del presente reporte.

Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

Alcance:

El alcance de nuestro trabajo se definió en función de la estructura del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria implementado por el Grupo Sancor Seguros y los requisitos y principios establecidos por el estándar AA1000 AS y comprende las siguientes actividades.

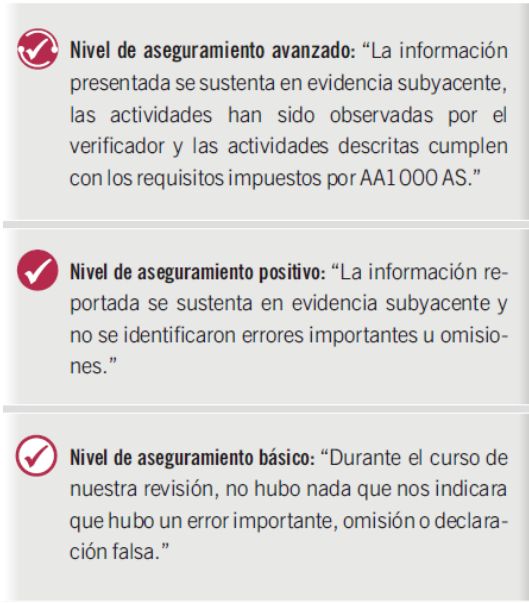
- Proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte social 2007/2008 que incluye información de los periodos 2006/2007 y 2007/2008.
- Proporcionar una declaración del grado de aplicación de los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta establecidos por la AA1000 AS, durante todo el proceso.
- Proporcionar comentarios sobre la implementación del proceso, destacando fortalezas y oportunidades de mejora, que permitan retroalimentar los procesos futuros.

Criterios para realizar la revisión:

Trabajo realizado:

Para la verificación de la aplicación de los principios de la AA1000 AS y los requerimientos asumidos voluntariamente, se implementaron diferentes mecanismos de verificación que incluyeron entre otros los siguientes aspectos:

- Revisión de la estructura definida por el Grupo Sancor Seguros para la realización del Ciclo 2 del proceso de Responsabilidad Social Empresaria
- Revisión de registros de seguimiento de los compromisos asumidos en el Ciclo anterior
- Revisión de la documentación y registros generados en las diferentes etapas del proceso de Responsabilidad Social Empresaria
- Asistencia a la jornada de dialogo realizada el 16 de julio de 2008 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Entrevistas con personal del Grupo Sancor Seguros
- Revisión discrecional de las fuentes y los sistemas de información para la verificación de la información contenida en el Reporte
- Muestreo y revisión de datos de desempeño (identificada con los logos de nivel de aseguramiento)



Conclusiones:

Relevancia

Se considera que el Grupo Sancor Seguros ha comprendido de manera razonable la importancia de la aplicación de dicho principio

Exhaustividad

Habiendo comprendido el Grupo Sancor Seguros los aspectos relevantes para la organización y los diferentes grupos de interés se considera que la organización ha aplicado razonablemente el principio de exhaustividad. La organización ha volcado al proceso y al reporte, información, y ha abordado temas relacionados al manejo del negocio y su impacto e influencia en la sociedad.

Durante todo el proceso de verificación del proceso de Responsabilidad Social Empresaria se han realizado comentarios sobre la aplicación de dicho principio, observando alta permeabilidad y agilidad de la organización para tomara acciones tendientes a resolver las observaciones planteadas.

Capacidad de Respuesta

Durante el proceso de dialogo, el Grupo Sancor Seguros se ha mostrado abierto y preocupado en brindar a los grupos de interes información que les permita basar y generar sus opiniones en información confiable.

El reporte refleja las expectativas planteadas por los grupos de interés y han sido agrupadas por temas relacionados utilizando razonable criterio.

Se han establecido compromisos, indicadores de cumplimiento e impacto.

Como conclusión general, la aplicación de los principios de la AA1000 AS se pudo verificar de manera adecuada durante las diferentes etapas de este Ciclo 2 del Reporte Social.

Aspectos mas destacados

La aplicación de una metodología bien definida con documentación de soporte asociada, representó una de las fortalezas mas importantes del proceso.

El compromiso demostrado por la organización y la apertura para migrar a un proceso de diálogos presencial (a diferencia del Ciclo 1)

La implementación de un proceso de auditorías internas, con fuerte foco en la detección "temprana" de oportunidades de mejora.

Áreas de Mejora

Teniendo en cuenta la dinámica del proceso resulta necesario reforzar los procesos de planificación de modo tal que en cada etapa el cumplimiento de los tiempos fijados no atente contra la calidad del proceso sino por el contrario, la refuerce.

Sistematizar la recolección de indicadores materialmente importantes para la compañía y/o grupos de interés.

Participación mas activa durante todo el proceso de las personas que integran el Gobierno del Grupo Sancor Seguros y están vinculados al proceso de RSE, facilitando los procesos de toma de decisiones, la evolución y mejora del proceso y la interacción con los grupos de interés.

Consolidan la metodología aplicada, capitalizando los aprendizajes de los diferentes ciclos, a través del sistema de gestión implementado por el Grupo

Continuar trabajando en reforzar la interpretación de la normativa asumida de manera voluntaria como son la AA1000 AS y GRI.

Finalmente se destaca una Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas.

Caso Nº 15

Empresa:	**Grupo Telefónica en la Argentina**
Actividad:	Telecomunicaciones
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008
Nivel de aplicación de GRI:	A+
Verificador externo:	Ernst & Young Servicios Corporativos SLU - España
Titulo del informe de verificación:	Informe de Revisión Independiente (Verificación) del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Telefónica en Argentina
Destinatarios del informe:	A la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa de Telefónica S.A.
Estructura del informe:	Alcance, Procedimientos, Independencia, Conclusión
Norma/s de verificación utilizada/s :	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3 - AA1000AS
Alcance del compromiso de aseguramiento:	Conforme a los señalado en La Guia para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) version 3.0 para el perimetro de Telefónica de Argentina y Los principios recogidos en la Norma AA1000AS (version 2003) emitida por Accountability
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	Negativa
Fecha del informe:	2009

Introducción:

Alcance:

Hemos llevado a cabo la revisión de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Telefónica

en Argentina (en adelante Telefónica) disponible en www.telefonica.com.ar/rc08 y su adaptación conforme a lo señalado en:

La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) para el perímetro de Telefónica de Argentina

Los principios recogidos en la Norma AA1000 AS (versión 2003) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en Argentina

Criterios para realizar la revisión:

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión limitada de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)

Trabajo realizado:

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección corporativa, así como a la de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Realización de entrevistas con directivos y personal de las áreas de Responsabilidad Corporativa de Telefónica S.A. y una selección de directivos y personal clave de las líneas de negocio de telefonía fija y de móviles de Argentina. El propósito fue obtener un conocimiento sobre como los objetivos y políticas de Responsabilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en las estrategias de las entidades.
- Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones del Consejo de Administración de Telefónica S.A. o las actas de las reuniones celebradas por la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa, en las que se han tratado asuntos relacionados con la Responsabilidad Corporativa

- Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica establece sus compromisos con sus grupos de interés, asi como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica a lo señalado en la Guía G3 de GRI
- Comprobación selectiva de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

Los procedimientos aplicados para cada indicados se detallan en la Tabla de Indicadores GRI que se adjunta a continuación y que forma parte integrante de este informe, habiéndose obtenido para cada uno de ellos documentación soporte correspondiente.

Conclusiones:

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 de Telefónica contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3)
- Los principios recogidos en la Norma AA 1000 AS (versión 2003) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)

Caso Nº 16

Empresa:	**Mapfre Argentina**
Actividad:	Seguros
Titulo de la Memoria de Sostenibilidad:	Informe Anual de Responsabilidad Social 2009
Nivel de aplicación de GRI:	B
Verificador externo:	Ernst & Young SL - España
Titulo del informe de verificación:	Revisión de la información relativa a las operaciones realizadas en Argentina e incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social de Mapfre 2009
Destinatarios del informe:	A la Dirección de Mapfre S.A..
Estructura del informe:	Antecedentes, Alcance, Independencia
Norma/s de verificación utilizada/s :	ISAE 3000
Sensores utilizados:	GRI G3
Alcance del compromiso de aseguramiento:	De acuerdo con la International Standard on Assurance Engagement 3000 (ISAE 3000) del International Accounting and Assurance Standard Board (IASSB) y la guia de actuación del Insituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)
¿Incluye detalle de los procedimientos efectuados?	SI
Forma de expresar la conclusión:	No presenta conclusión
Fecha del informe:	23 de febrero 2010

Introducción:

Alcance:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de Mapfre, a lo señalado en la Guia para la elaboración de Memorias de Sotenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

Dicha revisión engloba la información incluída en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de Mapfre para las actividades desarrolladas

por las entidades aseguradoras de Mapfre que operan en Argentina **y no la información incluída en el informe local de Responsabilidad Social de Mapfre Argentina.**

Dentro del alcance de las revisiones realizadas, se han desarrollado trabajos de verificación de las actividades y datos reportados para las operaciones de Mapfre en Argentina, por parte de Ernst & Young en las instalaciones de Mapfre en dicho país.

Criterios para realizar la revisión:

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagement 3000 (ISAE 3000) del International Accounting and Assurance Standard Board (IASSB) y la guia de actuación del Insituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2009 habiéndose cotejado asimismo la coincidencia con los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de Mapfre 2008

Trabajo realizado:

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de Mapfre en Argentina para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la complicación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de Mapfre en Argentina
- Comprobación, mediante prueba de revisión con base en la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de Mapfre en Argentina.

Conclusiones:

No presente conclusiones. Se trata de una "revisión"

Anexo

Empresas con Informes Independientes

	Empresa	Actividad	Titulo de Memoria	Autoca-lificación	Verifica-dor Externo	Titulo del Informe	Normas utiliza-das	Sensores utilizados	Forma de expresar la Conclu-sión	Fecha del informe
1	Repsol YPF	Petrolera	Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 y 2009	A+	KPMG Asesores S.L. (España)	Informe de Verificación Independiente 2008 y 2009	ISAE 3000	GRI 3 - AA1000APS	Negativa	29/05/2009 - 30/3/2010
2	Petroleo Brasileiro S.A. - Petrobras -	Petrolera	Informe de Sosteinibilidad 2009	A	KPMG Auditores Independientes (Brasil)	Informe de Verificación Limitada 2009	NBC TO 3000 - ISAE 3000	GRI 3	Negativa	21/05/2010
3	Exxon Mobil Corporation	Petrolera	2009 Corporate Citizenship Report	No menciona	Lloyd's Register Quality Assurance Inc - London	Assurance Statement 2009	No menciona	IPIECA - API Oil and Gas industry Guidance on Voluntary Susteinability Reporting	Positiva	08/04/2010
4	Royal Dutch Shell PLC	Petrolera	Sustainability Report 2009	A+	Comité de Evaluación Externa	Sin titulo	Internas	GRI 3	Positiva	Mar-10

5	Carrefour (Groupe Carrefour)	Consumo masivo	Informe sobre Desarrollo Sostenible 2008	B	KPMG Audit - Francia -	Informe de Evaluación por parte de los auditores de cuentas sobre algunos indicadores Sociales y Medioambientales 2008	No menciona	GRI 3	Negativa	31/03/2009	No presenta informe de verificación externa en el año 2010
6	Nestlé	Consumo masivo	The Nestlé Creating Shared Value Report 2009	No aplica	Bureau Veritas HS&E Ltd	Independent Assurance Report	No menciona	No aplica	Positiva	Feb-10	
7	Kimberle y Clark Argentina	Consumo masivo	Reporte de Sustentabilidad 2009	C+	Price Waterhou se & Co	Informe de Verificación	ISAE 3000	GRI 3	Negativa	Jun-10	
8	Nobleza Picardo	Tabacalera	Balance Social 2007	No menciona	Bureau Veritas Certificati on de Argentina	Informe de Verificación Externa	AA1000A S	GRI 3	Neutra	Feb-08	no presenta actualizado
9	Coca-Cola	Consumo masivo	2008-2009 Sustainability Report	No menciona	Beco Group - Netherlan ds	Verification Statement	Beco Audit Protocol (AA1000A S -3410N NIVRA)	GRI 3	Positiva	Nov-09	
10	Bayer	Laboratorio	Sustainable Development Report 2010	A+	Ernst & Young Germany	Assurance Statement	ISAE 3000	GRI 3	Negativa	May-11	

11	BBVA Banco Frances S.A.	Financiera	Informe Anual 2008 de Responsabilidad Corporativa	C+	Deloitte & Co SRL	Informe de Revisión Independiente	ISAE 3000	GRI 3	Negativa	Ago-09
12	Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	Financiera	Informe de Responsabilidad Corporativa 2009	C+	Price Waterhouse & Co	Informe de Verificación	ISAE 3000	GRI 3	Negativa	Mar-10
13	Gas Natural Ban S.A.	Utilities	Informe de Responsabilidad Corporativa 2008	B+	Price Waterhouse & Co	Informe de Verificación	ISAE 3000	GRI 3	Negativa	Jun-09
14	Grupo Sancor Seguros	Financiera	Reporte Social 2007/2008	C	Bureau Veritas de Argentina	Informe de Verificación Independiente	AA1000AS	GRI 3	Positiva	Sep-08
15	Grupo Telefónica Argentina	Telecomunicaciones	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008	A+	Ernst & Young Servicios Corporativos SLU - España	Informe de Revisión Independiente	AA1000AS - ISAE 3000	GRI 3	Negativa	Jun-09
16	Mapfre Argentina	Seguros	Informe Anual de Responsabilidad Social 2009	B	Ernst & Young SL España	Revisión de la información relativa a las operaciones realizadas en Argentina e incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social de Mapfre 2009	ISAE 3000	GRI 3	No presenta	Feb-10

no presenta actualizado

6.2 Empresas que presentan Informes / Memorias o Balances de Responsabilidad Social Empresaria sin evaluación independiente.

Las empresas que presentan Memorias de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa pero no presentan Informes de Verificación Externa pertenecen a los siguientes grupos

Sector de alto impacto ambiental

Petróleo / Minería / Industrial

a) Barrick Argentina
b) Duke Energy Argentina
c) Ford Argentina
d) Cementos Minetti
e) Volkswagen Argentina

Sector de mediano impacto ambiental

Consumo Masivo

f) Grupo Arcor
g) Canale
h) Pfizer Argentina

Sector de bajo impacto ambiental

Sector Servicios

i) Nextel S.A.
j) Telecom Argentina
k) American Express Argentina
l) SAP
m) HSBC Argentina
n) AYSA
o) Banco Macro
p) Banco Santander Rio

a) Caso: Barrick Argentina

Fecha de emisión: 2009
Título del Informe: Carta de Responsabilidad Social Corporativa
Destinatarios: Empleados, Comunidades y Gobiernos. Accionistas
Introducción: "En nuestra Carta de Responsabilidad Corporativa asumimos el compromiso de realizar cualquier trabajo de una manera segura y saludable.
Enfoque:

"Cuatro son los pilares (Etica, Medio Ambiente-Salud-Seguridad, Empleados y Comunidad) que guian la conducta empresarial y el enfoque de responsabilidad social de Barrick en el mundo. Las unidades regionales de negocios y las gerencias son responsables del cumplimiento de esta carta de manera consistente con las prioridades regionales y locales."

"Usamos una combinación de factores internos y externos para determinar los temas que se incluyen en este reporte, como las inquietudes expresadas por nuestros accionistas y otros grupos de interés, (especialmente las comunidades locales y nuestros empleados), expectativas sociales mas amplias, temas de interes para las organizaciones de las que somos miembros (ICMM y Pacto Global) y los indicadores GRI. Se seleccionan asi los mas significativos para la elaboración del reporte."

Bases de preparación:

Barrick Sudamérica utilizó el marco de referencia de elaboración de memorias de sotenibilidad del GRI – G3 para entregar orientación en la definición del contenido de nuestro reporte

Síntesis:

Este informe y las tablas que lo acompañan, contienen información sobre nuestras operaciones de las que somos 100% dueños y de las oficinas regionales. Ademas se considera aquella información que puede estar asociada a ciertas limitaciones del proceso de cierre de mina (el Indio. Chile) y aquella vinculada a proyectos

No hay limitaciones específicas al alcance o a los limites del reporte, excepto los mencionados anteriormente. Informamos sobre todos los asuntos e impactos materiales.

b) Caso: Duke Energy Argentina

Fecha de emisión: 2009
Título del Informe: Reporte de Sostenibilidad
Destinatarios: Empleados, clientes, proveedores y comunidades cercanas a nuestras operaciones
Base de preparación: Guia G3 GRI y AA1000

c) Caso: Ford Argentina

Fecha de emisión: 2008
Título del Informe: Informe de sustentabilidad
Base de preparación: GRI G3

d) Caso: Cementos Minetti

Fecha de emisión: 2008
Título del Informe: Informe de Desarrollo Sostenible 2007-2008
Introducción: Este informe se publica con periodicidad bi-anual. La primera ediciòn se realizó en 2006 y la Empresa prevee realizar una nueva publicación en 2011. Para ello se incluyen compromisos de mejora para 2009-2010 que serán reportados en el próximo informe.
Base de preparación: GRI G3. Nivel B
Enfoque: La política establece seis pilares de actuación: Conducta empresarial; Practica de empleo, Involucramiento comunitario, Seguridad y Saludo Ocupacional, Relación con clientes y proveedores y Monitoreo e Informe de Desempeño.

e) Caso: Volkswagen Argentina

Fecha de emisión:
Título del Informe: Reporte Social 2006-2008
Destinatarios: Estimado Lector.
Introducción: Volkswagen Argentina S. A. a través de sus Centros Industriales, en concordancia con la Carta Social del Grupo Volkswagen, reafirma su compromiso a continuar y mejorar en forma

permanente con programas y acciones inspiradas en los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, en defensa de los derechos humanos, los derechos laborales, la preservación del medio ambiente, y la lucha contra la corrupción en todos sus niveles y formas.
Base de preparación: GRI G3
Síntesis: En este, nuestro primer reporte de gestión con orientación a la RSE, hemos incorporado información que, pensamos, será de gran interés tanto para nuestro personal como para los demás grupos con los cuales interactuamos. En él, hemos intentado resumir los últimos tres años de actividades de la Compañía 2006 – 2008. Para ello, hemos tenido en cuenta, dentro de nuestras posibilidades y adaptándonos al contexto, los indicadores de desempeño que figuran en la Guía G3 para la elaboración de Memorias de sustentabilidad propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

f) Caso: Grupo Arcor

Fecha de emisión: 2009
Título del Informe: Reporte de Sustentabilidad 2008
Destinatarios: No se especifica
Introducción: "Este reporte de sustentabilidad 2008 fue elaborado aplicando el Nivel C de los lineamientos de la Guia G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI)
Base de preparación: Tabla de indicadores GRI y el cumplimiento a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el compromiso de realizar cada año la Comunicación sobre el Progreso (COP)

g) Caso: Canale

Fecha de emisión: 2010
Título del Informe: Reporte Ambiental 2009
Destinatarios:
Introducción:

En nuestro **Primer Reporte Ambiental** se verá reflejado el gran esfuerzo realizado en los últimos años en materia de protección y conservación del patrimonio natural. El compromiso asumido es de tal magnitud, que a poco de haber creado el área de medio ambiente, los resultados han sido muy satisfactorios. Se han podido implementar cada uno de los planes propuestos y fijado ambiciosas metas a alcanzar en el corto plazo. Tal es el caso de la norma internacional ISO 14.001/04, la cual se pretende certificar en el próximo año.
El principal objetivo de Alco-Canale es lograr estándares de producción, transformación, y distribución de productos inocuos y naturales sin comprometer a los elementos del ambiente. Apostamos a un desempeño-ambiental acorde con los parámetros internacionales, contribuyendo asi al desarrollo sustentable. A través de promoción, conciencia y cultura ambiental estamos logrando al Producción Limpia.

h) Caso: Laboratorios Pfizer

Fecha de emisión: 4/1/2011
Título del Informe: Informe 2009 sobre Responsabilidad Social Empresaria
Introducción: En nuestro país, Pfizer realizó importantes proyectos en los ámbitos de la salud, la sociedad, el medio ambiente y a nivel interno. Gracias a su permanente colaboración con asociaciones de pacientes, instituciones académicas y gubernamentales y otros organismos, continúa mejorando el acceso y la educación en materia de salud. El informe no incluye acciones de la recientemente incorporada Wyeth, ya que durante todo el año pasado las compañías se desempeñaron como empresas separadas.

i) Caso: Nextel S.A.

Fecha de emisión: 2008
Título del Informe: Informe de Responsabilidad Social Empresaria 2007

j) Caso: Telecom Argentina

Fecha de emisión: 2009

Título del Informe: Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2008

Destinatarios: A nuestros grupos de interés – empleados, clientes, inversores, proveedores, comunidad, sector público y la sociedad en su conjunto

Introducción:

El Reporte abarca los programas, actividades e iniciativas de RSE realizadas por el Grupo Telecom durante 2008. Incluimos datos cuantitativos de los resultados de 2007 para mostrar la evolución en el tiempo. Con esta publicación, damos también cuenta del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en concepto de Comunicación para el Progreso (COP) 2008.

Proceso del Reporte: selección de contenidos a comunicar/ Base de preparación:

El Proceso de elaboración del **segundo Reporte de Responsabilidad** Social Empresaria del Grupo Telecom fue realizado en base a la **Guía G3** de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI), adaptando los indicadores y protocolos a la realidad de la empresa y de la región.

Con la coordinación de la Gerencia de RSE, este proceso incluyó un nuevo análisis de materialidad que ayudó a seleccionar los contenidos más relevantes para cada grupo de interés. Para mejorar los contenidos de esta publicación, realizamos dos jornadas de diálogo para escuchar las opiniones y sugerencias respecto de nuestro primer Reporte de RSE y comprender más profundamente las expectativas de nuestros públicos. La primera jornada se realizó el 21 de mayo de 2009 en la que participaron 17 empleados y la segunda fue el 2 de junio de 2009 con 14 representantes vinculados a la RSE en la Argentina. El diálogo se realizó siguiendo los principios del estándar **AA1000 Stakeholder Engagement Standard** (2007, AccountAbility, UK)2, y sus resultados son presentados a continuación.

Proceso del Reporte: etapas de elaboración

Este año el Reporte fue elaborado involucrando a todas las áreas de la empresa, trabajando transversalmente en la recolección de información para comunicar a nuestros grupos de interés. En diciembre de 2008, se conformó el Comité Operativo de RSE. Para ello, realizamos una reunión inicial en la cual participaron todas las gerencias del Grupo

Telecom, con la coordinación interna de la Gerencia de RSE y asesoramiento externo. Este comité está compuesto por integrantes de distintas áreas de la Empresa, que se dedican al análisis de las mejores prácticas de gestión responsable, y a su relevamiento y recopilación.

k) Caso: American Express Argentina – 2005

Fecha de emisión: 2006
Título del Informe: Un informe elaborado con estándares internacionales
Destinatarios: No se menciona
Introducción:

Este informe de Responsabilidad Social Empresaria fue elaborado siguiendo los indicadores y lineamientos de la guia de sostenibilidad de la iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI 2002)

Alcance/ Base de preparación:

Debido a que este es nuestro **primer informe de Responsabilidad Social Empresaria**, hemos optado por una aplicación progresiva de los lineamientos GRI. Para ello hemos elaborado el Informe dentro del marco **GRI**, incluyendo solamente algunos elementos para ir gradualmente mejorando la cobertura, la transparencia y la estructura del contenido de nuestros proximos informes.

Trabajo realizado:

Se detalla una tabla con aquellos indicadores GRI para los cuales American Express Argentina posee información relevante.

l) Caso: SAP

Título del Informe: Sustainability Report 2008. Latin American Edition
Destinatarios: Stakeholders
Introducción:

We are very pleased to present SAP's first sustainability report – the beginning of an open dialogue with you about our contribution towards sustainability.

Alcance/ Base de preparación: GRI G3 - Application Level C

The objective of this first Sustainability Report is to summarize SAP's current measurements of its corporate sustainability efforts, continuing a dialogue with key stakeholders and collaboratively

developing future strategies, targets, and management systems to improve performance

Compromisos:

SAP is committed to the following sustainability-related targets in 2009:

• **A report to GRI B+ standard, externally assured and audited in second quarter 2009.**

• Continued engagement in stakeholder dialogue, using this report as a baseline for consideration. We will also utilize Web 2.0 capabilities for better transparency and responsiveness to our stakeholders.

• Announcement of a strategy for sustainability solutions.

• A full review and update of all our pertinent corporate policies governing our operations and introduction of sustainability best practices and standards.

• Set targets related to our environmental performance, including CO2 emissions.

m) Caso: HSBC Argentina

Consultora externa para preparación de Informe: ReporteSocial.com

Reporte Social.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en Responsabilidad Social Empresaria (RSE), cuya misión es promover e impulsar la RSE y su incorporación en la gestión integral de las empresas. El equipo de trabajo tiene conocimientos teóricos y experiencia práctica en el desarrollo de Sistemas de Gestión de RSE, Comunicación interna y Externa de RSE, Desarrollo de Capacitaciones en RSE, Definición de Estrategias de RSE, Diálogos con los grupos de interés y Elaboración de Reportes sociales, entre otros temas relacionados.

Trabajo realizado:

ReporteSocial.com ha realizado el proceso de **elaboración del Informe de Responsabilidad social y Empresaria 2008** del Grupo HSBC en Argentina. Se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la Global Reporting Inititative, sin que esto haya incluido la verificación de la misma.

Aclaraciones:

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con dicha empresa o sus grupos de interés, que pueda implicar un conflicto de intereses, Por

lo tanto, se considera que este trabajo ha sido realizado por un ente independiente e imparcial.

n) Caso: AYSA

Fecha de emisión: Febrero 2011
Se trata de un caso *sui generis,* en tanto se publica una **Certificación** de la Información "Reporte de Sustentabilidad 2009" realizada por la **Dirección de Auditoría Interna e Información de AYSA S.A.** y firmada por su Director. Por lo expuesto, se reitera que no se trata de un informe de terceros independientes al ente emisor en cuestión.
Título del Informe: Reporte de Sustentabilidad AYSA 2009
Destinatarios: Dirección de Relaciones Institucionales
Introducción: La preparación y emisión de la documentación mencionada fue preparada por la Dirección de Relaciones Institucionales. La **responsabilidad de Auditoria Interna consiste en emitir la certificación incluida en el apartado 3, en base al alcance de la tarea realizada descripto en el apartado 2.**
El propósito de este informe es informar a nuestros grupos de interés, mostrar la situación de AYSA y los resultados correspondientes a 2009 a través de los principales indicadores cuantitativos y cualitativos sumando datos comparativos con el ejercicio anterior

Criterios para realizar la revisión: Certificación de la información (interna)
La emisión de una certificación consiste en constatar determinados hechos y circunstancias en los registros contables, extracontables y otros elementos de respaldo que nos fueron exhibidos por la compañía en la medida que lo consideramos necesario. Nuestra tarea se basó en la revisión de los registros y documentación, asumiendo que los mismos son legítimos y libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal acerca de la información antes mencionada.

Conclusiones:
En base a la tarea realizada certificamos que la información incluida en el informe de Responsabilidad Social mencionada en el Apartado 1 concuerda con la información indicada en los puntos a) al e) del Apartado 2. De acuerdo al trabajo mencionado y a la revisión de los datos involucrados, el Reporte de Sustentabilidad 2009 presenta razonablemente la información social de la Empresa.

o) Caso: Macro

Fecha de emisión: 2010
Título del Informe: Informe de Responsabilidad Social Empresaria 2009
Introducción:

Este es el **tercer Informe de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)** que publicamos con la intención de promover una rendición exhaustiva y transparente del desempeño económico, social y ambiental de nuestra empresa. Con cada nuevo Informe, buscamos mejorar tanto su proceso de elaboración como sus contenidos, para brindar información concreta y relevante para nuestros grupos de interés. Como lanzamiento de este proceso realizamos una inducción a los directivos de la empresa sobre temas clave de RSE y sustentabilidad, y conformamos el Grupo de Referentes de RSE con responsables en cada área del Banco quienes participaron en el relevamiento e identificación de información material para este Informe, y detectamos las oportunidades de mejora que serán incluidas en el Plan de RSE del próximo año.

Base de preparación:

Por **primera vez**, elaboramos este Informe basándonos en los principios e indicadores de la **Guía G3** de la Iniciativa de Reporte Global (GRI – Global Reporting Initiative), adaptando estos lineamientos a la realidad local de nuestra empresa. Asimismo, utilizamos la **Guía de Suplementos Sectoriales para el Sector Financiero de GRI**, con la intención de que nuestro reporte contenga información focalizada en la industria bancaria.

Este Informe fue elaborado aplicando el Nivel "C" de los lineamientos de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI).

p) Caso: Santander

Fecha de emisión: 2011
Título del Informe: Memoria de Sostenibilidad 2010
Introducción: Esta Memoria es el **noveno documento anual** que publica Santander Río para dar cuenta de sus compromisos en materia de responsabilidad social corporativa, y se refiere al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010.
Base de preparacion: Como en años anteriores, para la elaboración de esta Memoria, Santander Río tuvo en cuenta tanto las **normas legales vigentes** como las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia, como **Global Reporting Initiative** (GRI), **Global Compact** y **AccountAbility AA1000.**

6.3 Empresas relevadas no incluidas supra

• 3M Argentina: ……..	• No presenta
• Alliance One:…….....	• No presenta
• Arcangel Maggio: …….....	• No presenta
• Cadbury: ……..	• No presenta
• Cervecería y Malteria Quilmes:...	• No presenta
• CITI: …….	Presenta el Citizenship Report a nivel internacional pero no presenta Evaluación independiente
• Clorox:……..	• No presenta
• Cliba……..	• No presenta
• Deloitte Argentina: …….....	• No presenta

• Deutsche Bank Argentina: ……...	• No presenta
• Dow Argentina:…….....	• En elaboración
• DuPont:……	• Presenta pero sin Evaluación Independiente
• Edenor: ……	• En elaboración pero sin Evaluación Independiente
• Edesur: …….....	• Presenta pero no se publica en la Web.
• Fiat Auto Argentina:…….	• No presenta
• General Motors: ……	• En elaboración
• Grupo Los Grobo: ……	• Presenta Informe el cual menciona que es verificado por Bureau Veritas, pero no se adjunta el informe.
• Grupo Codere……	• No presenta
• HP Argentina:……	• Se menciona que presenta Balance social pero no pudo ser encontrado en la Web
• IBM Argentina:……..	• No presenta localmente, se presenta a nivel global pero sin Evaluación independiente.
• Intel: ……..	• No presenta localmente, se presenta a nivel global pero sin Evaluación independiente.
• Kraft Foods:…….	

• LAN: ……..	• No presenta
• Ledesma: …….	• Presenta información sobre Responsabilidad Social, pero sin Indicadores GRI ni Evaluación independiente.
• Lo Jack: ……	• Presenta Informe de Sotenibilidad con indicadores GRI, pero sin evaluación Independiente.
• Loma Negra; ……..	• No presenta
• Manpower Argentina:…….	• No presenta
• Masisa: ……..	• Presenta Reporte de Responsabilidad Social Corporativa con Indicadores GRI pero sin Evaluación Independiente.
• Massalin Particulares:…….	• Presenta Memoria de Sostenibilidad pero sin Evaluación Independiente.
• Mastellone Hnos. ……	• No presenta
• McDonalds: ……..	• No presenta
• Mercedez Benz Argentina:…….	• No presenta
• Metrovias: …….....	• Presenta Reporte de Responsabilidad Social Empresaria sin Evaluación Independiente.
• Microsoft: ……	• No presenta

• Molinos: ……	• Presenta bajo normas GRI a nivel global.
• Monsanto: ……	• Emite un informe dentro de los Estados Contables Anuales sin Evaluación Independiente
• MTV Networks: ……	• Presenta, pero no se encuentra publicado en la Web.
• Nutricia Bagó: ……..	• No presenta
• OMINT: …….....	• No presenta
• PriceWaterhouseCoopers: …….	• No presenta
• Procter&Gamble:…….	• No presenta localmente
• Quilmes:……	• No presenta localmente
• Siderca: ……	• No presenta informe
• TGS:……..	• No presenta
• Toyota; ……	• No presenta
• Walmart:……	• No presenta localmente
• Zurich:……	• No presenta localmente
	• No presenta localmente

7.Conclusiones preliminares

Al final del trabajo presentado al 17º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas planteábamos:

> "Como cierre..., la apertura". Apertura a la inclusión de estos temas en las discusiones disciplinares; apertura a nuevas miradas sobre la realidad que capturen la posibilidad de desarrollar mediciones para exteriorizar los impactos sociales del accionar organizacional y contribuyan al trabajo interdisciplinario con profesionales de otras áreas, expertos en materias de análisis particulares; apertura para contemplar distintas instancias de participación profesional en la evaluación independiente de la información que transmiten las organizaciones sobre esos temas; apertura que implica, en última instancia, el análisis crítico y la prestación de tales servicios dentro del encuadre del "Compromiso y liderazgo profesional" que plantea este Congreso. (Rodriguez de Ramirez y Canetti, 2008)

El presente relevamiento marca el camino que están siguiendo las empresas argentinas y extranjeras con presencia en el país en relación con las prácticas para brindar confiabilidad sobre la información contable social y ambiental que publican. En tanto se trata de prácticas hasta el momento no obligatorias y relativamente novedosas para gran parte de la comunidad de negocios y, en cierta medida, para la comunidad académica y profesional, nos pareció interesante realizar una síntesis de los Informes de verificación de las 16 empresas (sobre 79 relevadas), que recurren a terceros independientes para que evalúen sus Informes Sociales y Ambientales.

La mitad de esas 16 empresas presentan sus Informes de Sostenibilidad a nivel grupal (las 4 petroleras, Carrefour, Nestlé, Coca Cola y Bayer). Aún dentro de las 4 petroleras se advierten fuertes diferencias. Podría decirse que Repsol YPF y Petrobras responden a las tendencias que más se están consolidando, en tanto aplican GRI para sus informes de sostenibilidad (con nivel A) y ISAE 3000 para los informes de verificación que han sido realizados por la

firma de auditoría KPMG (de España y de Brasil). Exxon Mobil presenta su informe de sostenibilidad según las guías de la industria y el informe de verificación sobre dichas normas ha sido emitido por el verificador de calidad Lloyd´s Register Quality Assurance Inc. En tanto, en el caso Royal Dutch Shell - que prepara su informe de sostenibilidad de acuerdo a GRI (también con nivel A)- el "Informe de verificación" ha sido realizado por un "Comité de Evaluación Externa" con una modalidad *sui generis.*

De las 8 empresas que presentan informe de Sostenibilidad a nivel local, todas aplican GRI, aunque se encuentran en distintos niveles. Tanto Nobleza Piccardo (que no menciona el nivel GRI) como Grupo Sancor Seguros (nivel C) tienen informes de verificación independiente de Bureau Veritas de Argentina. Nobleza se encuentra en el cuarto ciclo (a la fecha de la edición de este trabajo, abril de 2011, el Balance Social 2008 era el último incluido en la página institucional) en tanto que Sancor Seguros se halla en el segundo ciclo (también con informe de sostenibilidad 2008). Los informes de verificación de las 6 restantes son de firmas de auditoría por lo que aplican la ISAE 3000: PwC para Kimberley Clark Argentina (nivel C+ de GRI), Banco de Galicia y Buenos Aires (nivel C+ de GRI) y Gas Natural Ban (nivel A+ de GRI); Deloitte & Co. SRL para BBVA Banco Francés S.A. (nivel C+ de GRI) y Ernst & Young Servicios Corporativos SLU España para el Grupo Telefónica Argentina (nivel A+ de GRI) y Mapfre (nivel B de GRI) con revisión sin opinión.

El relevamiento realizado nos ubica muy lejos de los avances en esta línea por parte de las compañias brasileras. Las empresas argentinas –aunque en muchos casos adheridas al Pacto Mundial- no han hecho suya la práctica de rendición de cuentas voluntaria sobre estas cuestiones a través de la preparación de informes de sostenbilidad/balances sociales/informes de responsabilidad social o corporativa para los stakeholders. En los reducidos números en que ello se ha producido, la tendencia parece consolidarse alrededor de la utilización de las guías GRI y, en lo que hace a los verificadores independientes, con fuerte presencia de las firmas de auditoría.

Un caso interesante que marca evolución sistemática e ininterrumpida en este camino (lo cual es sumamente valioso en un contexto de presentación voluntaria de informes) puede observarse en Gas Natural BAN. De un primer informe en 2005 sobre la base de las G2 de GRI (él único sin verificación externa) pasa a la utilización de las G3 con nivel de aplicación C+ en el informe 2006, B+ en los informes 2007 y 2008 y A+ en 2009 con diálogo con los *stakeholders* vía utilización de la AA1000SES, lo cual implica un paso muy importante para la inclusión de las demandas informativas de dichos usuarios.

En tanto las normas contables profesionales argentinas han entrado finalmente en la consideración de estos aspectos y ante las incipientes exigencias legales por parte de algunas jurisdicciones de nuestro país, la preparación periódica de informes de sostenibilidad y su verificación por parte de terceros independientes se convierten en un campo de actuación profesional muy interesante. Para los interesados en participar en él será necesaria no solamente la capacitación permanente sino, sobre todo, la apertura para entablar diálogos fructíferos con profesionales de distintas áreas, para diseñar nuevas herramientas de medición y para profundizar cuestiones relativas al diseño de sistemas de información, a la evaluación de los controles internos y al análisis del riesgo empresarial.

8. Bibliografía

ACCOUNTABILITY (2011): ***AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 – Final Exposure Draft (AA1000SES*)**, AccountAbility, Archivo en pdf en http://www.accountability.org/images/content/3/6/362/AA1000SES%202010%20PRINT.PDF

---------- (2008a): ***Introduction to the revised AA1000 Assurance Standard and the AA 1000 Accountability Principles Standard 2008***, AccountAbility, en www.accountability.org

----------(2008b): ***Norma de Aseguramiento de Sostenbilidad Assurance Standard AA1000 AS (2008),* Account**Ability, en http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/AA1000AS%202008%20español.pdf

---------- (2008c): *Norma de Principios de Accountability **AA1000APS (2008),*** AccountAbility, en http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/AA1000APS%202008%20español(1).pdf

----------(2006): **De las palabras a la acción. El compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los Grupos de Interés,** AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc,, Primera edición inglesa: Octubre de 2005. Primera edición castellana: Enero de 2006. Archivo en pdf en www.accountability.org

ETHOS (2008): ***Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial***, en http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/Documents/INDICADORESETHOS2008-ESPANHOL.pdf

---------- (2007): ***Guía para la Elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad***, en http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/Documents/GuiaBalanco2007_ESPANHOL.pdf

FEDERACION ARGENTINA DE CONSEJOS PROFESIONALES DE CIENCIAS ECONÓMICAS (FACPCE) (2011): ***Proyecto N. 23 de Resolución Técnica sobre " Balance Social"***, CECyT, FACPCE.

----------(2011): **Proyecto N. 6 de Interpretación de Normas de Contabilidad y Auditoría *" Auditoría del Balance Social"*,** CECyT, FACPCE

----------(2008): ***Proyecto de Resolución Técnica N. 14 "Normas profesionales sobre Compromisos de Seguridad distintos de Auditorías o Revisiones de Estados Financieros Históricos y Servicios Relacionados",*** CECyT, FACPCE.

FEDÉRATION DES EXPERTS COMPTABLES EUROPÉENS (FEE) (2011): "Comment Letter on the EC public consultation on disclosure of non-financial information by companies", Sustainability Working Party, 27 January 2011, en www.fee.be

---------- (2010 a): "Comment Letter on Integrating sustainability further in the learning outcomes and knowledge of the Common Content Project", FEE, 08 January 2010, en www.fee.be

---------- (2010 b): "FEE Position on ESG Disclosure", FEE, en http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/reporting-disclosure/swedish-presidency/files/written-

submissions/federation_of_european_accountants_en.pdf

---------- (2006): "European Accountants call for a specific international standard on sustainability assurance", FEE, Press Release, 13 June 2006.

FEDÉRATION DES EXPERTS COMPTABLES EUROPÉENS (FEE) (2003): *"Benefits of Sustainability Assurance"*, FEE, en www.fee.be/publications/default.asp?library_ref=4&content_ref=265.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)(2006): *"Guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad Versión 3.0"*, archivo en pdf en www.globalreporting.org.

INTERNATIONAL AUDITING AND ASSURANCE STANDARDS BOARD (IASB) (2010) *"International Framework for Assurance Engagements"*, en IAASB Handbook 2010, p. 3-26, disponible en línea en www.ifac.org

----------(2010) *"International Standard on Assurance Engagements -ISAE 3000 "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"***,** en IAASB Handbook 2010, p. 292-310, disponible en línea en www.ifac.org

----------(2008) *"International Framework for Assurance Engagements"*, en IAASB Handbook 2008, p. 188-211, disponible en línea en www.ifac.org

----------(2008) *"International Standard on Assurance Engagements -ISAE 3000 "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"***,** en IAASB Handbook 2008, p. 920-941, disponible en línea en www.ifac.org

INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY (ISEA) (2003): "*Accountability Assurance Standard AA 1000"*, archivo pdf en www.accountability.org.uk.

KPMG (2008): *KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2008*, KPMG, disponible en línea en http://www.reportingcsr.org/international_comparisons-p-85.html#pave103, consulta 4-04-2011

PALACIOS, C. (2010): "Balance Social: la identificacion de *stakeholders*. Metodologías. Perspectiva de *Accountability*", en Anales del 18º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas, Buenos Aires, 16 al 18 de Junio de 2010.

RODRIGUEZ de RAMIREZ, M.del C. (2010): "El camino hacia la *información integrada*: los pasos recientes", *Teuken-Bidikay*, Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid-Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, N.1 2010, diciembre, p. 73-95

----------(2008): *"Servicios para brindar confiabilidad sobre información social y ambiental: un desafío de apertura disciplinar y profesional"*, II Simposio de Contabilidad y Auditoría del Extremo Sur. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Ushuaia – Tierra del Fuego 14, 15 y 16 de mayo.

----------(2007): *"Contabilidad y Responsabilidad Social: desafíos y oportunidades para la profesión contable"*, Anales (trabajo completo en CD y resumen en papel) de la XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad, 21 al 24 de octubre, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

---------- (2006): *"La IASB aborda el Modelo Amplio de la Información de Negocios: Trabajo para la*

discusión sobre el ´Comentario de la Gerencia´", *Enfoques: Contabilidad y Administración*, La Ley, abril, p. 63-74.

---------- (2006): *"Contabilidad y Responsabilidad Social. Otra vuelta de tuerca"*, Anales de las XXVII Jornadas Universitarias de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Entre Ríos, Paraná, 4,5 y 6 de octubre de 2006.

RODRIGUEZ de RAMIREZ, M.del C. (2004): *"Contabilidad e Informes Sociales: Nuevos Senderos para el Recorrido de los Contadores Públicos Argentinos"*, Anales del 15º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas, 20 al 22 de octubre, Salta, Tomo Area III Contabilidad y Auditoría, p. 203-230.

---------- (2000): "*La Contabilidad Financiera: un enfoque crítico. El planteo de nuevos rumbos"* - Ediciones del CECE – ECONOMIZARTE, febrero.

RODRÍGUEZ de RAMÍREZ, M.del C. y CANETTI, M.M (2008): "Servicios para brindar confiabilidad sobre información contable social y ambiental", Anales del 17º Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas, 3 al 5 de septiembre, Córdoba Area I Contabilidad y Auditoría, p. 463-498, *D&G Profesional y Empresaria*, ISBN 978-987-01-0736-1, Tomo IX, Nro. 111, p 1331-1354.

SIMMET, R. & NUGENT, M. (2006): *"Assurance Aspects of G3 – The Global Reporting Initiative's 2006 Draft Sustainability Reporting Guidelines"*, IAASB, Consultation Paper, IFAC, disponible en línea en www.ifac.org