

XXXIII SIMPOSIO NACIONAL
DE PROFESORES DE PRÁCTICA PROFESIONAL
"Por la ética de la educación"

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS – UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
PLATA
Buenos Aires, 15 y 16 de septiembre de 2011

ÁREAS DE TRABAJO:

Area I: Actualización de contenidos programáticos.

Título del Trabajo:

**UNA VISIÓN ANALÍTICA SOBRE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD Y
COMUNICACIONES DE PROGRESO**

Autora:

María Laura Acevedo

Becaria de Investigación – UBA

Tesista de Grado – Seminario de Integración y Aplicación.

Facultad de Ciencias Económicas - UBA

e-mail: mla_acevedo@yahoo.com.ar

Directora:

Luisa Fronti de García

Prof. Titular Emérita UBA

Profesora Titular del Seminario de Integración y Aplicación.

Facultad de Ciencias Económicas - UBA

e-mail: pfronti@econ.uba.ar

Una Visión Analítica sobre Informes de Sostenibilidad y

Comunicaciones de Progreso

1. Introducción¹

La Memoria de Sostenibilidad, también llamada “triple cuenta de resultados”, consiste en un informe que se emite anualmente de carácter público a través del cual las organizaciones exponen su posición corporativa y sus actividades en sus tres aspectos de sostenibilidad: económico, social y ambiental. El informe tiene como destinatarios a todos los grupos de interés, tanto internos como externos: empleados, proveedores, clientes, inversores, el Estado.

El Global Reporting Initiative (GRI) es pionero a nivel internacional en el desarrollo de guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. La iniciativa propuesta por el GRI se trata de un modelo estandarizado que cuantifica la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) a través de los “indicadores de desempeño”.

La última versión de la norma es la *Guía G3* (2006), la cual está sometida a procesos de verificación interna o externa de carácter no obligatorio. Está enfocada principalmente a contenidos medioambientales e incluye un detalle de los posibles indicadores para medir la RSE en la organización. Permite la comparabilidad del desempeño de una empresa y entre distintas empresas a lo largo del tiempo, así como también del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, códigos, iniciativas voluntarias, etc.

En este trabajo se hará mención a las Comunicaciones de Progreso (COP), consistentes en informes sobre responsabilidad social y ambiental empresaria. Estos reportes son exigidos a las empresas que se encuentran adheridas al Pacto Global de las Naciones Unidas y deben ser parte integrante de la Memoria de Sostenibilidad

¹ <http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm>

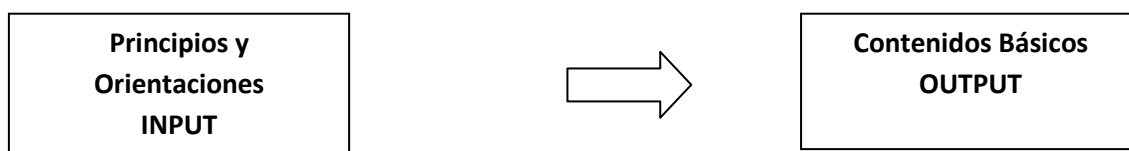
emitida por los participantes, de los Informes Financieros Anuales, sitios Web u otros medios públicos².

Asimismo, se incluirá el análisis empírico de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al grupo CCU Heineken Bilz Lipton Pepsi (año 2009), y de la Comunicación de Progreso de Transener S.A (año 2009).

2. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad³

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Contenidos básicos, que están formados por los Indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias.

Para determinar aquello que se debe incluir en la memoria se deben aplicar una serie de Principios y Contenidos Básicos que a continuación se detallan.



- Orientaciones para la definición del contenido
 - Principios para la definición del contenido memoria.
 - Principios para garantizar la calidad de la memoria de desempeño
 - Orientaciones sobre la cobertura de la memoria
-
- Perfil de la memoria.
 - Enfoque de Gestión
 - Indicadores de

Cuadro 1.: Fuente - Elaboración propia basada en GRI.

2.1. Orientaciones y Principios para la definición del contenido

² <http://www.pactoglobal.org.ar/content.asp?id=4>

³ http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2729/G3_SP_RG_Final_with_cover.pdf

En primer lugar, deben identificarse los asuntos e Indicadores relacionados que sean relevantes para la organización, llevando a cabo un proceso iterativo mediante la utilización de los Principios de materialidad, participación de los grupos de interés y contexto de sostenibilidad. Al aplicar este enfoque conviene diferenciar entre Indicadores principales e Indicadores adicionales. Todos estos indicadores han sido desarrollados a través de procesos participativos llevados a cabo por el GRI, y los indicadores designados como principales son indicadores generalmente aplicables y considerados materiales para la mayoría de las organizaciones

Los principios son los siguientes:

-Materialidad

-Participación de los grupos de interés

-Contexto de sostenibilidad

-Exhaustividad

Una memoria de sostenibilidad deberá incluir en su cobertura a todas las entidades que generen impactos de sostenibilidad significativos (reales y potenciales) y/o a todas las entidades sobre las que la organización informante ejerza un control o una influencia significativa, con respecto a las políticas y prácticas operativas y financieras. El enfoque informativo sobre una entidad dependerá del control o influencia que ejerza la organización informante sobre la entidad.

3. Contenidos Básicos que debe incluir una memoria de sostenibilidad

3.1. Estrategia y perfil: información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización, tales como su estrategia, su perfil y su

gobierno. Este apartado debe incluir conocimientos avanzados sobre asuntos estratégicos. Asimismo, debe contener:

- una declaración del máximo responsable de la organización sobre la importancia que le asigna a la sostenibilidad.
- Nombre de la organización; principales marcas, productos y/o servicios; estructura operativa y dimensión de la organización; nombre de los países en los que opera; mercados; un detalle de los cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.
- Parámetros de la memoria: período al que se refiere
- Detalle de los compromisos con iniciativas externas y del grado de participación de los grupos de interés.

3.2. Enfoque de la dirección: información que incluye cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño en un área concreta.

3.3. Indicadores de desempeño: Indicadores que facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización.

- Dimensión económica: Los indicadores ilustran el flujo de capitales entre los grupos de interés; los impactos económicos de la organización sobre la sociedad (principales éxitos y fracasos, oportunidades y riesgos, etc.); presencia en el mercado.
- Dimensión ambiental: se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos,

residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal-ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios.

- Dimensión social: los indicadores hacen referencia al desempeño en relación a los aspectos laborales; los derechos humanos; la sociedad; la responsabilidad sobre los productos, y la salud.

Actualmente más de 1000 empresas y organizaciones han optado por hacer uso de las memorias de sostenibilidad. En Argentina, 8 son las empresas que informan (Dupont, British American Tobacco Argentina, Grupo Los Grobo SA, Grupo Sancor Seguros, entre otras.) También participan empresas multinacionales con presencia en Argentina (por ejemplo, Bancos, alimentarias, etc).⁴

4. Pacto Global de las Naciones Unidas. Comunicación de Progreso. ⁵

4.1. Pacto Global de las Naciones Unidas

En la actualidad, el Pacto Global se ha convertido en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la Globalización. No consiste en un instrumento regulatorio, sino que se trata de una iniciativa de adhesión voluntaria. Creado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, el Pacto lleva a las compañías adheridas a adoptar 10 principios universales relativos a Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

4.2. Comunicación de Progreso

Anualmente las empresas adheridas al Pacto Global deben reflejar, a través de Comunicaciones de Progreso, sus avances en materia de cumplimiento de los 10

⁴ <http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36>

⁵ http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Comunicacixn_de_Progreso.html

principios universales en sus actividades, y su participación en proyectos de desarrollo de las Naciones Unidas. Las partes interesadas en estos informes pueden ser consumidores, sindicatos, accionistas, futuros inversores, medios de comunicación, gobiernos, etc.

Es requisito incluir en la Comunicación los siguientes tres elementos:

- A) Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial en la primera carta, del Director ejecutivo u otro alto rango directivo.
- B) Descripción de las acciones prácticas que los participantes han tomado desde su adhesión a la iniciativa de la Empresa.
- C) Medición de los resultados esperados, utilizando los indicadores o parámetros como pueden ser la Global Reporting Initiative Guidelines.

5. Memoria de Sostenibilidad: Análisis Empírico

El propósito de este acápite es evaluar, en qué medida y con el apoyo de qué herramientas, las empresas en el marco de la ley, los acuerdos internacionales relevantes y las prácticas usuales de los países en los que se desarrollan, manifiestan su compromiso por proteger el ambiente, la salud, la seguridad, a las personas, y a la sociedad, y cómo contribuyen con sus actividades al logro de los objetivos globales de sustentabilidad.

El informe analizado pertenece al *Grupo CCU Heineken Bilz Lipton Pepsi*, empresa diversificada en bebidas y alimentos, con operaciones en Argentina y Chile, correspondiente al año 2009. Se encuentra adherida al Pacto Mundial desde el año 2003. El mismo se ha estructurado en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

Los lineamientos respetados en la elaboración de la memoria son los siguientes:

A) Estrategia Económica

El desempeño económico del Grupo durante en el año 2009 ha sido favorable, con un incremento del 9.3% de sus ingresos por ventas.

CCU participa en los negocios de cerveza, bebidas gaseosas, agua embotellada, néctares, vinos, licores y confites en el territorio de Chile, y cerveza y vino en Argentina. Además, está presente en el resto del mundo a través de las exportaciones de vino de su filial Viña San Pedro Tarapacá.

Con relación a sus proveedores, la Compañía tiene como política abastecerse, en casi, el 100% de proveedores locales. La selección de proveedores y contratistas está normada de acuerdo al Código de Conducta en los Negocios CCU. Con el objetivo de evaluar bajo un parámetro homogéneo a sus empresas proveedoras, CCU ha creado el “Proceso de Certificación de Proveedores”, un sistema de evaluación, certificación y seguimiento en el cumplimiento de normas ambientales, sanitarias, laborales y de calidad. La calificación obtenida por los proveedores certificados durante este proceso tiene relevancia en la selección y asignación de las compras que realiza CCU, lo que los incentiva a mejorar sus estándares.

B) Responsabilidad Social Empresarial: condiciones laborales, derechos humanos, educación y formación

El Grupo posee un programa de beneficios cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, que intenta potenciar año a año.

Durante el año 2009, ha lanzado y continúa ejecutando el programa “CCU te apoya, Colaboración a trabajadores CCU”. Busca contribuir en la educación de los hijos de sus trabajadores, reconociendo y premiando el esfuerzo por alcanzar la excelencia académica. Comprende dos categorías de incentivos: Reconocimiento al Desempeño Escolar y Beca de Estudios Superiores.

En lo que respecta a la actividad sindical, su política se basa en la apertura a la formación y desarrollo de sindicatos, además garantiza la libertad de asociación.

Dentro del Grupo se promueve un ambiente laboral de respeto mutuo, con condiciones necesarias de seguridad, dignidad y equidad, sin ningún tipo de discriminación o acoso, y neto de todo trabajo forzoso. Cabe señalar, que no se emplea a menores de edad.

La igualdad de oportunidades es una de las políticas de Recursos Humanos de la Compañía. El personal es seleccionado y promovido por mérito, sin otras consideraciones como raza, religión u otros. Esta política se encuentra reflejada en el Manual de Reclutamiento y en el Código de Conducta en los negocios CCU.

Para CCU, un factor clave de competitividad y sustentabilidad es la adecuada formación de los trabajadores de acuerdo a las mejores prácticas del mercado. Las actividades realizadas tendientes al cumplimiento de este objetivo son:

- Cursos relativos a gestión de calidad, procesos de producción, cursos de automatización y tecnología.
- Talleres asociados a la implementación del OCA (Optimización de la Cadena de Abastecimiento).
- Cursos para el área industrial y relativos a la implementación de Seguridad Alimenticia.
- Cursos de formación de oficios para familiares de trabajadores.

C) Comunicación

En coherencia con su "Política de Alcohol", la compañía cuenta con el documento "CCU: Código sobre Comunicaciones Comerciales Responsables", con el objeto de guiar la publicidad, ventas y eventos especiales de la Compañía, de acuerdo a los más

altos estándares de responsabilidad corporativa, desarrollando sus comunicaciones comerciales con responsabilidad.

D) Comprensión del riesgo

En el informe de sostenibilidad, la Compañía detalla los siguientes avances:

- Aplicación del Programa de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional.
- Cumplimiento de la Norma OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral dirigido a las empresas contratistas y subcontratistas).
- Realización de campañas de seguridad y prevención.
- Realización de auditorías internas en todas las plantas y depósitos, a fin de homologar procedimientos estandarizados de Seguridad y Salud Ocupacional en todos los establecimientos de CCU Argentina.
- Implementación del Plan de Emergencias Embotelladora CCU dentro de las actividades de capacitación al personal de operaciones y algunas áreas administrativas, realizándose simulacros de emergencia por áreas de trabajo.
- Implementación del programa OCA (Optimización de la Cadena de Abastecimiento): la Compañía trabaja para el empoderamiento de los equipos de trabajos en gestión preventiva, siendo de un gran apoyo en la realización de las actividades del programa preventivo de jefes de área.
- Aplicación del programa de gestión de seguridad denominado Programa Empresa Competitiva (PEC).

A partir de las aseveraciones detalladas en el informe, la Compañía demuestra que tiene en consideración el riesgo humano y la salud, brinda evidencia acerca del mantenimiento de planes de prevención, mitigación y de control de daños ambientales. Cuantifica a través de indicadores las acciones impulsadas al respecto.

E) Estrategia Ambiental

La empresa ha desarrollado el “*Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medio Ambiente*”, el cual forma parte troncal del modelo de negocios de la Compañía. Estandariza las actividades industriales, de calidad y de gestión medioambiental, estableciendo objetivos y procedimientos de acción correctiva.

La compañía ha diseñado una Política Medioambiental sobre la cual se desarrolla el Proceso Directivo. “La sustentabilidad de CCU involucra el progreso económico, social y medioambiental, por tanto en sus actividades y procesos productivos buscará operar en armonía con el medio ambiente, la eficiencia energética y optimización de los recursos, fomentando la incorporación de nuevas tecnologías que minimicen el impacto ambiental, y promoverá una mayor conciencia ecológica en la comunidad”.

CCU desarrolla sus procesos y proyectos cumpliendo con las normas vigentes que establecen que todo proyecto implementado con posterioridad al año 1998 debe someterse al *Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)*, ante la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), mediante una declaración o estudio de impacto ambiental, dependiendo del efecto que genere la nueva actividad en el medio ambiente.

Resumen de avances para el año 2009:

- Constitución de un Comité de Sustentabilidad a nivel corporativo.
- Optimización del envase primario (retornabilidad y menor peso en los envases de plástico).
- Cambio de la matriz energética: generación de energía a partir de recursos renovables y ahorro de la misma a través de mejoras en la eficiencia.
- Capacitación en materia ambiental.
- Sistemas de Gestión Internacional: certificación de 6 centros de distribución de la Norma ISO 22000 sobre inocuidad y calidad en los alimentos.

- Reducción de Emisiones de CO2.: reemplazo de petróleo diesel por gas natural licuado, lo que ha llevado a una disminución de 6,5% en las emisiones.
- Reciclaje de los residuos industriales: la Compañía alcanzó un índice de reciclaje del 84.3% en 2009 (3% superior al año anterior).

F) Participación Ciudadana

CCU posee cuatro programas orientados a la comunidad:

- Consumo responsable de alcohol

Ha creado programas específicos para padres, jóvenes, clientes, trabajadores y la comunidad en general.

- Deporte

Promueve la actividad física a través de sus marcas comerciales, destinando parte de su presupuesto de marketing al auspicio de jugadores, clubes y actividades deportivas. Asimismo participa de actividades para personas con discapacidad.

- Cultura

Facilita a la comunidad el acercamiento al arte y la cultura, a través de la promoción de exposiciones artísticas y concursos escolares. Entre sus actividades, también se destaca el apoyo brindado a artistas.

- Apoyo solidario

A través de programas educativos y actividades de voluntariado busca fomentar el crecimiento personal y profesional de sus trabajadores. Ofrece becas para personas de escasos recursos, realiza donaciones a instituciones de beneficencia y brinda cursos de temáticas industriales.

6. Comunicación de Progreso (COP): Análisis Empírico

El informe analizado, correspondiente al año 2009, pertenece a la Compañía Transener S.A., adherida al Pacto Global desde el año 2004.

Compañía de transporte de Energía Eléctrica en Alta Tensión Transener S.A. es líder en el servicio público de transporte de energía eléctrica en extra alta tensión en Argentina.

El reporte se encuentra confeccionado de la siguiente manera:

- Detalle de los Principios asociados al Pacto, y de los derechos cubiertos.
- Descripción de las acciones tendientes al cumplimiento de tales Principios y de los resultados alcanzados.

A) Derechos Humanos: *Principio N° 1: “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”. Principio N° 2: “No ser cómplice de abusos de los derechos humanos”.*

Con el fin de alcanzar estos Principios, la Compañía:

- Posee un sistema de Gestión de calidad, certificado de acuerdo a las normas ISO 9001, orientado al cumplimiento de las expectativas de los clientes, los actores del mercado eléctrico y de la comunidad en donde opera.
- Para promover el escenario familiar, realiza concursos para hijos de empleados.
- Permite visitas a Emplazamientos operativos a los alumnos de distintos establecimientos educativos, con el fin de que puedan complementar sus conocimientos.
- Efectúa donaciones a Colegios y Universidades.
- Emprende proyectos sociales, tendientes a contribuir al desarrollo sustentable.

B) Condiciones Laborales: Principio N° 3: “Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”. Principio N° 4: “Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio”. Principio N° 5: “Apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil”. Principio N° 6: “Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación”

- Posee un programa de Promoción de la Salud, a través del cual se realizan exámenes médicos al personal y se brindan charlas informativas.
- Mantiene una fluida relación con las Entidades Gremiales que representan a los trabajadores de la Compañía.
- Brinda capacitación técnica sus empleados en pos de mejorar el desempeño en sus tareas. En función al grado de cumplimiento de los objetivos de desempeño, se define un bono a percibir por cada involucrado.
- Ofrece beneficios a los empleados y sus familias, tales como: reintegro por servicios de guardería, becas de estudio, mochilas con útiles escolares, ajuar por nacimiento.

C) Medioambiente: Principio N° 7: “Apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales”. Principio N° 8: “Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental”, Principio N° 9: “Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente”.

- Desde el año 2001, mantiene certificado su Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la Norma Internacional ISO 14001.
- Ejecuta un programa de reciclado de papel en beneficio de la Fundación Garrahan.
- Efectúa análisis de Hidrocarburos en Agua

D) Anticorrupción: Principio N°10: “Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión”.

- Transener S.A. posee un Código de Ética, cuyos preceptos orientan la acción de sus integrantes sobre la base del respeto, la responsabilidad y la dignidad.
- Realiza semestralmente un control de los requisitos legales aplicables y de cumplimiento en la compañía, dejando adecuado registro de tal actividad.

7. Conclusión

Actualmente, las memorias de sostenibilidad se han convertido en una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones para dar a conocer su gestión en las materias medio ambiente, social, y económico. El informe tiene como destinatarios a todos los grupos de interés, tanto internos como externos: empleados, proveedores, clientes, inversores, el Estado. Representa una estrategia competitiva, ya que crea en los consumidores confianza respecto del desarrollo sustentable de las operaciones, el cual actualmente se ha convertido en un *valor* que los individuos desean respetar al momento de elegir el producto a consumir.

El Global Reporting Initiative (GRI) es pionero a nivel internacional en el desarrollo de guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

La iniciativa propuesta por el GRI se trata de un modelo estandarizado que cuantifica la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) a través de los “indicadores de desempeño”.

Cabe señalar que es de gran contribución a la confección de los informes, la Guía 3, ya que permite la comparabilidad del desempeño de una empresa y entre distintas empresas a lo largo del tiempo, así como también del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, códigos, iniciativas voluntarias, etc. Está enfocada principalmente a contenidos medioambientales e incluye un detalle de los posibles indicadores para medir la RSE en la organización.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es considerado una iniciativa de compromiso ético porque está destinada a que las empresas de todos los países adopten como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.

A título de conclusión, se puede afirmar que las compañías en general han tomado conciencia acerca de su influencia en la sociedad y el medio ambiente, y están implementando medidas para revertir los efectos negativos y para optimizar los positivos. Igualmente queda un largo camino por recorrer y para evolucionar hacia el desarrollo sostenible, el cual requiere el compromiso de todos los habitantes del mundo.