

**MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD: UN PUNTO DE REFERENCIA PARA LA
AUDITORÍA SOCIAL**

Área 1.
(Contabilidad Ambiental)

Autor/es

Mgter. Rosana Irene Zanini;
rosanazanini@hotmail.com; rzanini@eco.unrc.edu.ar ;
Mgter. Alicia Bilbao;
abilbao@eco.unrc.edu.ar
Mgter. Cecilia Bressan
ceciliabressan@gmail.com.

Argentina, Universidad Nacional de Río Cuarto.

FORO VIRTUAL DE CONTABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL
Facultad de Ciencias Económicas- Universidad Nacional de Buenos Aires

Resumen

Una gestión empresarial exitosa supone, cada vez más, referirse a una organización que logra su rentabilidad económica sin descuidar la sostenibilidad ambiental y la equidad social.

Este tipo de gestión no puede ser alcanzado de otro modo que desarrollando habilidades para establecer relaciones duraderas y rentables (en las que todos ganan) con los grupos de interés de la empresa. Ello requiere que la organización fije sus metas a alcanzar (económicas, medioambientales y sociales), procure su consecución y genere canales efectivos de comunicación y diálogo con accionistas, consumidores, proveedores, público interno, gobiernos, comunidades.

Pero esto sólo es productivo y se convierte en un valor agregado para la empresa cuando está basado en información objetiva y transparente. De lo que se habla, específicamente, es de poner a disponibilidad –interna y externamente– no sólo los resultados económicos, sino también los de su impacto en el medio ambiente y en las comunidades en las que desenvuelve su negocio. La forma de hacerlo es mediante una auditoría social.

La auditoría social es un proceso que permite a una organización evaluar su impacto sobre la sociedad y su comportamiento ético en relación con sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales, ser más solidario y dar cuenta de ello a todas las personas afectadas por su actividad.

Una de los caminos para llevar a cabo la auditoría social son las memorias de sostenibilidad, ya que constituyen un punto de referencia para verificar el impacto que generan las organizaciones sobre las sociedades.

Una memoria de sostenibilidad es la presentación en un único documento, de información consolidada que proporciona una representación del desempeño de una organización durante un período determinado.

Ofrecer una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante se convierte entonces en el punta pie inicial de una auditoría social.

Palabras Claves: auditoría social, memorias de sostenibilidad, rendición de cuentas, gestión sostenible

FORO VIRTUAL DE CONTABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL
Facultad de Ciencias Económicas- Universidad Nacional de Buenos Aires

Memorias de Sostenibilidad: un punto de referencia para la Auditoría Social

Autores: Mgter. Rosana Irene Zanini; Mgter. Alicia Bilbao; Mgter. Cecilia Bressan

Lugar de Trabajo: Universidad Nacional de Río Cuarto

Introducción

Dado que las empresas juegan un papel cada vez más preponderante en las comunidades donde operan, en todo el mundo hay una preocupación creciente por los aspectos éticos, sociales y medioambientales de sus actividades.

La comunidad demanda de las empresas una administración adecuada de los recursos humanos y materiales, que asegure el equilibrio entre las necesidades de desarrollo económico y los derechos de la comunidad y del personal.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la capacidad de una empresa de escuchar, comprender y satisfacer las expectativas de la comunidad, en vistas a un futuro sustentable.

No obstante, para asegurar un manejo eficaz de las prácticas de responsabilidad social corporativa, no basta con acciones filantrópicas, inversión en programas sociales o estrategias de desarrollo de la comunidad.

La RSC tiene que ver con la viabilidad y sostenimiento a largo plazo de los negocios. Al igual que otros aspectos de la organización, la responsabilidad social tiene que integrarse a la gestión general de la empresa.

Cuando se habla de RSC se hace referencia a una forma de gestión. En cuanto las empresas afrontan los retos de un entorno en constante metamorfosis e innovación en el contexto globalizado, tanto en el mercado externo como interno, se puede afirmar que la RSC puede tener un valor económico. A pesar de que el objetivo principal de la empresa consiste en obtener beneficios, éstas deben contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando las RSC como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial.

La RSC es una de las decisiones estratégicas que se deben tomar hoy de cara al futuro de los mercados globales. Si las prácticas empresariales no se adecuan a los principios éticos en lo que respecta a los derechos humanos fundamentales y a los estándares laborales y medioambientales mundiales, es cada vez más difícil acceder a los mercados del primer mundo, así como al financiamiento. Estos requisitos, que en la actualidad son voluntarios, podrían convertirse en el futuro en una verdadera barrera, que impida el acceso a nuevos mercados para aquellas compañías que no cumplan con estos estándares, por ejemplo certificaciones cada vez más estrictas para acceder a los mercados europeos.

Implementar un sistema de gestión de la responsabilidad social permite crear valor para la comunidad y la empresa en forma conjunta. Algunos beneficios para la empresa son la mejora de la imagen corporativa y de las marcas, la atracción y motivación de los recursos humanos, el liderazgo en el mercado, un mayor acceso a los mercados de capital, la reducción de los costos operativos.

Pero no sólo basta con que las organizaciones se enmarquen en el modelo de gestión de RSC, sino que se hace necesario realizar una Auditoría Social para evaluar su verdadero compromiso con la sociedad en que se encuentra inmersa. Un punto de referencia para desarrollarla son las memorias de sostenibilidad, siendo la Guía GRI uno de los documentos que establece las pautas para su confección. Indagar sobre estos aspectos constituye el motivo del presente trabajo.

Memorias de sostenibilidad

Una memoria de sostenibilidad es la presentación en un único documento, de información consolidada que proporciona una representación del desempeño de una organización durante un período determinado.

Una memoria de sostenibilidad es la práctica de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible. Ofrece una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante, incluyendo aportaciones tanto positivas como negativas.

¿Qué beneficios representa para la empresa? (CEADS)

- Como herramienta de comunicación, genera un diálogo con los grupos de interés respecto a la triple generación de valor que produce: económico, ambiental y social.
- Le permite establecer una línea de base propia, al describir tanto los logros alcanzados como los desafíos futuros, acompañando el proceso de mejora continua mediante la sistematización de la gestión.
- Permite responder a las crecientes expectativas respecto a la divulgación de información más creíble, sólida y comparable.
- Fortalece la confianza, el posicionamiento y la reputación

Memorias de sostenibilidad del GRI

El primer borrador de la guía GRI data de marzo de 1999; publicado el mismo, comienza un período de prueba para su aplicación como experiencia piloto en 21 compañías multinacionales.

En junio del año 2002 se publicó una nueva versión de las pautas, donde se efectuó un proceso de revisión que continuó en los años sucesivos hasta que en el año 2007 se emite una nueva versión de la Guía.

La Guía 2007 –G3– para la elaboración de memorias de sostenibilidad, establece diferencias importantes de las anteriores. La G3 consta de un conjunto de Principios que tienen por 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 las memorias.

La familia de documentos GRI 2007 ofrece una serie de:

- *Protocolos de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño*; estos protocolos proporcionan definiciones, asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los indicadores de desempeño. Los usuarios de la GUIA 2007 deben utilizar los protocolos de indicadores.
- *Suplementos sectoriales* estos complementan la Guía aportando interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la Guía en un sector en concreto e incluyen Indicadores de desempeño específicos para cada sector. Los Suplementos sectoriales aplicados deben ser usados junto con la Guía y no en su lugar.

- *Los Protocolos técnicos* proporcionan indicaciones específicas sobre algunos aspectos de la elaboración de memorias, como por ejemplo la delimitación de la cobertura de la memoria. Están diseñados para utilizarse junto con la guía y los suplementos sectoriales y abordan cuestiones a las que se enfrentan la mayoría de las organizaciones durante el proceso de elaboración de las memorias.

La Guía 2007 para la elaboración de las memorias de sostenibilidad se compone de dos Partes, la Parte 1 incluye la Definición del Contenido de la memoria, Cobertura y Calidad y la Parte 2, que comprende los Contenidos Básicos.

La Parte 1 describe los principios y orientaciones para la elaboración de memorias, en lo que respecta a la definición del contenido de la memoria, el establecimiento de la cobertura y la garantía de calidad de la información divulgada. Las orientaciones describen las acciones que se pueden adoptar, o las opciones que la organización informante puede tener en cuenta a la hora de decidir sobre la información a incluir en la memoria. Las orientaciones se proporcionan para definir el contenido y establecer la cobertura de la memoria.

Los principios para la elaboración de la memoria, describen los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones clave durante el proceso de elaboración de la misma. Los principios en su conjunto están destinados a conseguir transparencia, esta puede definirse como la presentación completa de información sobre asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información. Los principios se clasifican en dos grandes grupos: el primero conformado por los que determinan los asuntos e indicadores sobre los que la organización debería informar, entre los que podemos mencionar el principio de materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad; y el segundo grupo integrado por los principios para garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información a divulgar; dentro de éstos se incluyen los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad, así como las comprobaciones que puedan utilizarse para contribuir a que la información necesaria tenga la calidad deseada.

La Parte 2 de la Guía G3 presenta los Contenidos Básicos que han de incluirse en las memorias de sostenibilidad:

✓ Perfil

1. Estrategia y análisis: este apartado tiene como objetivo proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad, a fin de proporcionar un contexto para la información más detallada y elaborada sobre otros apartados de la guía. La estrategia y análisis deberá contar con:

- Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto, mediano y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, social y ambiental
- Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades, en dos apartados narrativos y concisos; el primer apartado debe centrarse en los impactos principales de la organización en materia de sostenibilidad y sus efectos sobre los grupos de interés, incluidos los derechos tal como lo definen las leyes nacionales y los estándares internacionales pertinentes, el segundo apartado se deberá centrar en el impacto de las tendencias, riesgos y oportunidades de sostenibilidad en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño financiero de la organización, esta sección debe hacer hincapié en la información relevante para los grupos de interés de índole económica o financiera, o que pudiera serlo en el futuro.

✓ Perfil de la organización.

Éste debe incluir:

- Nombre de la organización.
- Principales marcas, productos y/o servicios.
- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

- Localización de la sede principal de la organización.
- Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
- Dimensiones de la organización informante. Esta debe incluir, número de empleados, ventas netas o ingresos netos, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados entre otros.
- Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización .
- Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.

✓ Parámetros de la Memoria:

Perfil de la memoria:

- Período cubierto por la información contenida en la memoria.
- Fecha de la memoria anterior más reciente, si la hubiere.
- Ciclo de presentación de memorias- anual, bienal-.
- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.

Alcance y cobertura de la memoria

- Proceso de definición del contenido de la memoria, incluye determinación de la materialidad, prioridad de los aspecto incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria, incluye una descripción sobre cómo ha aplicado la organización las orientaciones para la definición del contenido de la memoria y los principios asociados.
- Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).
- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria, si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, sociales y

ambientales de la organización, se debe indicar la estrategia y calendario previsto para conseguir la cobertura completa.

- La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/ o entre organizaciones.
- Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.
- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información que pertenece a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión, como por ejemplo fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración.
- Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

Índice del Contenido GRI

- Incluye una tabla que indica la localización de los contenidos Básicos en la memoria.

Verificación

- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación de 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.

- ✓ Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.

Gobierno

- Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

- Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también algún cargo ejecutivo (de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que lo justifiquen).
- En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.
- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos, incluidos los acuerdos de abandono del cargo y el desempeño de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.
- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
- Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, económicos y ambientales.
- Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
- Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.
- Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

Compromisos con iniciativas externas

- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución
- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

- Principales asociaciones a la que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.

Participación de los grupos de interés

- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido, como por ejemplo comunidades, sociedad civil, clientes, accionistas y proveedores de capital, proveedores, empleados, otros trabajadores y sus sindicatos.
- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.
- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

- ✓ Enfoques de gestión e indicadores de desempeño

Esta sección aborda los indicadores de desempeño de sostenibilidad, se organizan en las dimensiones económica, medioambiental y social. Los indicadores a su vez se dividen en distintos aspectos. A efectos de informar sobre los indicadores de desempeño, la organización debe tener presente las siguientes orientaciones sobre la recopilación de datos: información sobre tendencias, uso de protocolos, presentación de datos, agregación de datos y sistemas de medida de los mismos.

- ✓ Indicadores adicionales del GRI que se hayan usado.
- ✓ Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria

Aspectos Positivos y Negativos de la aplicación de pautas GRI para la confección de Memorias de sostenibilidad

Entre las ventajas y desventajas que pueden llegar a surgir de la aplicación del GRI se puede enunciar:

- Es una guía que posibilita su aplicación gradual de tal manera que las organizaciones pueden ir adoptando principios y acciones en forma paulatina en lo que respecta a factores de sostenibilidad, podemos decir que la misma es una herramienta flexible.
- Constituye un documento que permite mostrar el impacto ecológico y humano de una empresa, y al ser un informe pautado permite reducir el esfuerzo que significa para las empresas la difusión de este tipo de información, facilitando la comparación entre ellas sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- Proporciona datos relevantes en forma homogénea adoptando una metodología para poder proporcionar información en forma periódica.
- Las normas o pautas del GRI no se limitan a un sector empresarial o a un área geográfica determinada, puede ser aplicado a cualquier entidad dado la flexibilidad de las pautas.
- El GRI ha participado junto con la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas. El Pacto Global brinda principios básicos para la práctica responsable que puede complementar toda organización con la estructura del informe de GRI.
- La elaboración de las memorias es una tarea que lleva tiempo y esfuerzo tanto para las organizaciones grandes y más aún para las medianas y pequeñas y fundamentalmente para aquellas con presupuestos inadecuados.

Auditoria social

Esta herramienta, memorias de sostenibilidad, permiten conocer la sostenibilidad corporativa de una organización. La sostenibilidad significa un desarrollo basado en la integración de tres elementos –económico, ambiental y social– dentro de la visión estratégica de la organización. Con el propósito de lograr la credibilidad y confianza –transparencia informativa es que las mismas deben ser verificadas; cuando se evalúan las acciones vinculadas a la dimensión social se está en presencia de la Auditoría Social.

Antecedentes de Auditoría Social pueden encontrarse desde las décadas medianas del siglo XX, en Estados Unidos y en muchos países de la Europea Continental.

En los que respecta a Estados Unidos, las primeras referencias sobre el término Auditoría Social se encuentran en a finales de los 60 y principios de los 70, destacando la labor pionera de Abt Associates que recogen en el informe anual de 1971 una auditoría social.

En Europa, los primeros resultados se observan a mediados de los 70, cuando algunas organizaciones –empresas, sindicatos, gobiernos locales–, desean mostrar su vinculación social y no sólo económica con alguna acción específica. En este sentido, el primer modelo registrado que recoge una metodología completa se encuentra en 1978 en una cooperativa de enseñanza de Inglaterra –el Beechwood College.

Uno de los informes de Auditoría Social pioneros es el de cooperativa suiza Migros, que informaba bianualmente –desde 1978– sobre el impacto social de parte de su organización. Posteriormente se fue extendiendo la publicación de estos informes por toda Europa, aunque careciendo de continuidad y de una formalización adecuada.

Mientras que en España, el principal modelo de informe de Auditoría Social surge en la empresas del Instituto Nacional de Industria (INI) a finales de la década de los 70.

La presentación de un balance social en el viejo continente no logra llevarse a cabo de forma sistemática ni formalizada, de hecho a mediados de la década de los 80 desaparece este tipo de publicaciones del ámbito organizacional, para reaparecer en la década del '90.

En los tiempos que corren, son muchas las demandas y expectativas depositadas en las empresas. La transparencia es una de ellas. Su reclamo –desde la opinión pública y por parte de los inversores- la convierten en un requisito ineludible para poder establecer relaciones efectivas con los diferentes públicos que interactúan con la compañía: desde los accionistas a los consumidores.

La opinión pública no está errada: una información objetiva es indispensable para que los actores económicos se relacionen en el mercado, cuya lógica se basa en la transparencia, la credibilidad y, fundamentalmente, la confianza. Además, sobran ejemplos de lo que sucede cuando se traicionan estos valores.

La realidad latinoamericana indica que para poder ingresar al mercado internacional, además de calidad en los productos y servicios, hoy también se exige una gestión responsable frente al medio ambiente y la sociedad. Por ello, el ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa se está convirtiendo en un valor estratégico cuando de conquistar mercados internacionales –cada vez más competitivos se trata.

La década de los 90 en Europa está vinculada con profundos cambios sociales que provocan, por una parte, un fuerte desarrollo del sector no lucrativo en el ámbito mundial,

pero especialmente en España. De otro lado, la Sociedad es más consciente en su conjunto de la necesidad de un desarrollo sostenible del planeta, apoyado en la protección del medio ambiente y en el comportamiento ético de las organizaciones, como contribución a la nueva riqueza social.

Esto ha dado lugar a que voluntariamente haya renacido en el ámbito empresarial la preocupación por la Auditoría Social, aunque en este caso vinculada con los nuevos valores de responsabilidad social de la entidad frente a sus “stakeholders” o partícipes. En esta línea, se plantea la denominada viabilidad social de la entidad basada en dar respuesta a la demanda social de “accountability” –término inglés con el cual se quiere expresar la idea de responsabilidad, de dar razón, de rendir cuentas–.

Pero esta viabilidad es especialmente sensible para las organizaciones con y sin finalidad de lucro, sobre todo porque el escenario actual ofrece un amplísimo abanico de posibilidades a las que puedan destinarse recursos humanos y económicos, pero los agentes sociales carecen de elementos sobre los cuales valorar adecuadamente la actividad de dichas entidades, dado que los sistemas tradicionales inciden sobre la rentabilidad económica y financiera.

La auditoría social *“es un proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera a que pueda mejorar sus resultados sociales o solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad.”* (New Economics Foundation)

Esta afirmación lleva a pensar en una auditoría interna de una organización social como puede ser una empresa, un sindicato o una organización vecinal. Medir la eficacia social significaría revisar si las medidas tomadas para resolver un problema determinado son efectivas o hay que cambiarlas. Pero la revisión en lo técnico-organizativo no basta si no esta acompañada de lo ético. Es decir, de la actitud correcta y adecuada al comportamiento individual y colectivo bajo principios de bienestar social y del derecho humano de aquellos que ejecutan la acción para lograr los objetivos trazados. El concepto advierte, además, sobre la existencia de intereses comunes en un marco de solidaridad, más allá de aquellos actores responsables de la acción.

La trabajadora social, especialista en Gerencia del Desarrollo Humano, Mery Gallego (2004:28) define la Auditoría Social (A.S.) como aquella que *“surge como estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar, con fines de mejoramiento progresivo, la gestión de lo social, entendiendo ésta como la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con las personas tanto al interior como al exterior de ésta.”*

Cuando se considera a la auditoría social como evaluación, se participa del concepto más actual de la misma. En este sentido, Gonella et al. (1998) definen a la auditoría social como el “*proceso regular y externo para comprender, medir, informar, y mejorar las realizaciones sociales de una organización, básicamente a través del diálogo con los partícipes*”. En este contexto, el eje de la auditoría social son los stakeholders, es decir los partícipes o lo que he denominado grupos de interés, es decir aquellos que tienen intereses en las actividades de la organización (Freeman, 1983). Esto hace presumir e inferir que las organizaciones no sólo tienen que responder a los proveedores de recursos financieros, sino que existen otros agentes a tener en cuenta (Moneva y Llena, 1996). Con ello, el concepto de auditoría social pasa a tener tres elementos fundamentales, además de los grupos de interés:

- *La evaluación del impacto social de la entidad:* existen propuestas bastante aceptadas sobre los criterios de evaluación social, tales como la norma SA 8000 y la norma AA1000. La norma ISO 26000 se encuentra en proceso de elaboración.
- *La información de dicho impacto dirigida a los stakeholders,* es el segundo pilar de la auditoría social la información a suministrar en el proceso. Así como en contabilidad existe una normalización, tanto de los procesos de elaboración de la información, como de los documentos que se publican, es un hecho consabido, habitual y aceptado, en la auditoría social estamos en los comienzos de este hecho. Una de las pautas de referencia para suministrar esa información es el GRI, es decir la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad. En esta Guía la información se presenta conforme al triple bottom line, proporcionando tres tipos de información: económica, social y medioambiental, por medio de la misma se muestra el impacto de la organización sobre la sustentabilidad del planeta.
- El tercer elemento o pilar de la auditoría social es la verificación (*auditoría independiente de la información suministrada y de los procesos de gestión*). En este aspecto es similar o tiene un parecido con la auditoría financiera ya que la función principal es opinar sobre la información proporcionada, aunque en este caso con un valor añadido, que es la información sobre la gestión social.

Profundización de los criterios de evaluación de impacto social

Norma SA 8000

Es una de las pocas normativas internacionales que existen en relación con los principios de RSC y la norma AA 1000. Sin embargo, debido a su importancia a nivel mundial, se están preparando las normas ISO 26.000, que serán finalizadas en los próximos años.

Ambas se centran fundamentalmente en la protección de las condiciones laborales dignas de los empleados, y se basan en convenios internacionales sobre la defensa de los Derechos Humanos. Asimismo, debe tenerse en cuenta que las auditorías sociales son más profundas y abarcan más aspectos, que deben ser tenidos en cuenta por el auditor. Finalmente, es importante que todas las organizaciones tomen conciencia de la gran cantidad de beneficios que produce incorporar los principios de RSC, tanto a nivel humano y laboral como en el ámbito económico.

El propósito de la norma SA 8000 sobre RSC, a través de la diversidad de principios que defiende, es lograr –mediante su aplicación a toda clase de organizaciones– una calidad óptima en las condiciones laborales. Dicha normativa todavía no forma parte de la serie ISO. No obstante, se la reconoce internacionalmente y el interés se extiende entre la comunidad comercial mundial.

La norma SA 8000 puede ser utilizada como una herramienta de comprensión de administración ética, y también como un código de auditoría. La organización puede comenzar -antes de que se realice la auditoría para su certificación- a efectuar los controles y cambios necesarios para complementar algún requerimiento futuro establecido en la norma SA 8000. La auditoría social difiere de las auditorías técnicas en que, adicionalmente a la inspección tradicional en el lugar de evidencia, la misma se focaliza en auditar una cantidad mayor de personas interesadas. Esto incluye empleados y gerentes pero también representantes de la comunidad donde se encuentra ubicada la organización.

La auditoría social debe analizar la evidencia en el contexto de las normas locales, para que el juicio final de la auditoría sea válido. La norma SA 8000 es el último desarrollo en el camino del manejo de normas de sistemas que se iniciaron con la calidad en la serie de las ISO 9000. Es de mucha importancia para la mayoría de las compañías de negocios modernos y organizaciones en general, que reconozcan que los consumidores están exigiendo una preferencia ética al escoger a quien le comprarán. Muchos propósitos de planeación para nuevos negocios en desarrollo, deben incluir una valoración ética y un

análisis del impacto en el medio ambiente. Por eso, es evidente que la exigencia en el ámbito del funcionamiento de las empresas es cada vez más grande.

Norma AA1000

AccountAbility 1000 (AA1000) es un método de responsabilidad que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. Esta norma fue creada en el año 1999; su país de origen es Inglaterra.

La AA1000 es un tipo de herramienta que consiste en métodos de auditoría y certificación; es una norma de procedimiento, no un tipo de desempeño sustancial. Especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones, pero no por los niveles de desempeño que la empresa deberá alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y económicos.

Ser “Accountable” (responsable al rendir cuentas) significa explicar o justificar las acciones u omisiones por las cuales uno es responsable ante quienes poseen un interés legítimo. “Accountability” es una rendición de cuentas transparente. Implica transparencia ante los “stakeholders” (afectados o interesados) con relación a las empresas, ser responsivo (responsabilidad ante los actos y omisiones de la organización y para el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento) y acatar (o cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial).

La serie de normas AA 1000 contiene los principios, normas de procesos y guías prácticas para el desarrollo de informes corporativos de sustentabilidad social y ambiental, que provean a las partes interesadas el aseguramiento sobre la confiabilidad de la información contenida.

El sistema AA 1000 incluye métodos, directivas para implementar los métodos y pautas para el desempeño de los profesionales. Los métodos de AA 1000 son un conjunto de pautas sobre principios y procesos para la rendición de cuentas transparente. Los métodos describen los procesos y las interacciones entre la planificación, contabilidad, auditoría y difusión; incluye también el compromiso del “afectado o interesado” (stakeholder) y la coherencia organizacional. Una contribución original del método es el proceso por el cual una empresa identifica los indicadores clave de desempeño de sus “afectados o interesados” (stakeholders) mediante su grado de compromiso.

AA1000 brinda las herramientas para la comunicación y se ocupa del modo en que una empresa debe estructurar sus sistemas de comunicación, así como el modo en que estos sistemas se relacionan con los valores, objetivos y metas organizacionales.

Norma ISO 26.000

Actualmente está en proceso de publicación la norma ISO 26.000, la cual analiza aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.

ISO 26000 proporciona una guía a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre: conceptos, términos y definiciones relacionadas con la responsabilidad social; tendencias, características, principios y prácticas de la RSC; integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de la organización y, a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia; identificación y compromiso con las partes interesadas, y comunicar los compromisos, el rendimiento y otra información relacionada con RSC.

Esta norma tiene por finalidad ayudar a las organizaciones para contribuir al desarrollo sostenible. Su objetivo es promover un entendimiento común en el ámbito de la responsabilidad social, y no reemplazar otros instrumentos e iniciativas de normativa de responsabilidad social sino complementarlos.

No es un sistema estándar de gestión, ni tampoco un sistema de certificación. Incluso textualmente la norma aclara que “Cualquier oferta para certificar, o reclamaciones que se certifique, a la norma ISO 26000 sería una tergiversación de la intención y el propósito y en una desviación de la norma ISO 26000:2010.”

Reflexiones Finales

La RSC implica un nuevo modelo de gestión que posibilite a la empresa obtener ventajas competitivas, innovar y anticiparse a la competencia; ésta equivale a un nuevo paradigma organizacional que compete a todas las organizaciones que se desarrollan en una determinada comunidad, desde los pequeños comercios y las pequeñas industrias, hasta las organizaciones multinacionales.

En todos los casos, se trata de lograr que el desarrollo sea sustentable y que los beneficios que genera la organización trasciendan al conjunto de la sociedad.

La RSC debe ser gestionada como cualquier otra área de la empresa, así como se gestiona el área de producción, de recursos humanos o el área comercial, la RSC debe

ser planificada, gerenciada y administrada en forma sistemática y profesional para que la misma cree y adquiera valor para la empresa y sus grupos de interés. La práctica de la RSC es una inversión capaz de generar utilidades, bien dirigida se convierte en una actitud institucional donde los valores impregnan la cultura, los objetivos, las estrategias y las políticas de la empresa.

Los criterios generales que deberán ser tenidos en cuenta para la aplicación de un modelo de responsabilidad social en cualquier organización son: valores, aspectos laborales, derechos humanos, impacto a la sociedad, partes interesadas, medioambiente, medidas anticorrupción, y rentabilidad. La información a ellos vinculados se encuentran en las memorias de sostenibilidad, constituyendo un punto de referencia para evaluar la responsabilidad social de las organizaciones.

En base a memorias de sostenibilidad es posible desarrollar entonces auditoría social, la cual es un proceso que permite a una organización evaluar su impacto sobre la sociedad y su comportamiento ético en relación con sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales, ser más solidario y dar cuenta de ello a todas las personas afectadas por su actividad. Entre las normativas de referencia para llevar a cabo la mencionada auditoría se encuentran SA 8000, AA 1000, e ISO 26000.

El propósito de la auditoría social es comenzar a andar por un camino posible, más ético que, en suma, favorecerá al desarrollo social y económico, pero fundamentalmente a construir un país más razonable.

Bibliografía

BAÑEGUIL PALACIOS, T. y A. CHAMORRO MERA. (2003) Las memorias de sostenibilidad como reflejo de la responsabilidad medioambiental de las empresas. Universidad de Extremadura. España

CEADS. Disponible en www.ceads.org.ar

FERRELL, O., J. FRAEDRICH y L. FERRELL (2000) *Business Ethics, Ethical Decision Making and Cases*. Houghton Mifflin Co. Boston. En: MONTUSCHI, L. (2003) *Ética, Economía y Negocios, Consideraciones respecto de la Responsabilidad Social de las Empresas*. Área Economía y Negocios. Universidad del CEMA. Serie Documentos de Trabajo. Buenos Aires.

- FREEMAN, R. (1983) "Strategic Management: a Stakeholder Approach". *Advances in Strategic Management*.
- GONELLA, C., L. PILLING y S. ZADEK (1998) *Making values count: contemporary experience in social and ethical accounting, auditing and reporting*. ACCA. Londres.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (2000) *Sustainability Reporting Guidelines on Economic, Environmental and Social Performance*. Boston.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (2002) *Sustainability Reporting Guidelines*. GRI. Disponible en: www.globalreporting.org
- ISO 26.000. Consultado en línea 24/09/2010 <<http://www.iso.org>>
- LLENA, F. (2005) *La Responsabilidad Social de la Empresa*. Universidad de Zaragoza; España
- MONEVA, J. (2005) "Información sobre Responsabilidad Social Corporativa: Situación y Tendencias". *Revista Asturiana de Economía*, Nº 34.
- MONEVA, J. y F. LLENA (1996) "Análisis de la información sobre responsabilidad social en las empresas industriales que cotizan en Bolsa". *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, Nº 770 España.
- MONEVA, J., F. LLENA e I. LAMEDA (2005) "Calidad en los Informes de Sostenibilidad de las empresas españolas". *XIII Congreso de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*.
- MONEVA, J., I. ACERO y F. LLENA (2007) "Evaluación de la Información de Sostenibilidad en las Cajas de Ahorros Españolas". *Cuadernos Aragoneses de Economía*, Vol. 17, Nº 1.