



Facultad de Ciencias Económicas y de Administración
Universidad de la República

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
Facultad de Ciencias Económicas y de Administración



Trabajo de investigación monográfico para la obtención del título de Contador Público

**PERSPECTIVAS DE LA AUDITABILIDAD DE
REPORTES SOBRE RSE EN EMPRESAS DEL
URUGUAY**

por

DIEGO MARTIN LARROSA ETTLIN
JUAN PABLO RODRIGUEZ BASIGNANA

TUTOR: Cr. Walter Rossi

Montevideo
URUGUAY
2011

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRACIÓN

El tribunal docente integrado por los abajo firmantes aprueba la monografía:

Título

.....
.....

Autor

.....

Tutor

.....

Carrera

.....

Cátedra

.....

Puntaje

.....

Tribunal

Profesor.....

Profesor.....

Profesor.....

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestro tutor, Cr. Walter Rossi, por brindarnos su apoyo en la realización de este trabajo y por su orientación en todo momento.

A las personas encargadas del área de RSE de Tres Cruces, Roemmers, República AFAP e IBM, que colaboraron con información pertinente para la elaboración de esta monografía, especialmente al Cr. Marcelo Lombardi, Dra. Deyanira Dolinsky, Soc. Diego Moles y Patricia Presa.

Por último, a nuestras familias y amigos por habernos apoyado a lo largo de nuestra carrera. A ellos dedicamos este trabajo.

RESUMEN

Este es un trabajo de investigación monográfico, orientado al estudio de los elementos que componen la auditoría de reportes sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Es así que nuestro análisis se enfoca en temas como ética, capital social, Responsabilidad Social Empresarial, reportes sociales, y auditoría de reportes sociales.

Sobre la base de este marco teórico, investigamos la puesta en práctica y los impactos de los conceptos arriba mencionados en algunas empresas que desarrollan actividades en nuestro país. De esta manera, hemos descubierto aspectos donde se encuentran algunas de las dificultades que impactan directamente en la elaboración de reportes sociales y consecuentemente, en las perspectivas a futuro para su auditabilidad.

La auditoría de reportes sociales tiene como objetivo aumentar la credibilidad y transparencia de la información sobre el desempeño social de las organizaciones, de forma de brindar información confiable a las partes relacionadas para la toma de decisiones. El principal inconveniente para lograr estos objetivos en empresas de nuestro medio, parece ser la existencia de un concepto débil y a veces confuso sobre lo que engloba la RSE y los beneficios que puede otorgar su implementación a nivel empresarial, lo cual trae aparejado que los reportes sociales no tengan la difusión y desarrollo que han alcanzado en otros países, y asociado a esto, la auditoría de dichos reportes.

Descriptor: Responsabilidad social empresarial. Reporte social. Ética empresarial. Capital social. Desarrollo sostenible. Auditoría de reportes sociales. Auditoría social. Transparencia. *Stakeholders*. Normas de aseguramiento. Informe de aseguramiento.

ÍNDICE

PRIMERA PARTE – INTRODUCCIÓN

1. Presentación del tema.....	08
2. Objetivo del trabajo.....	08
3. Metodología.....	09
4. Contenido.....	10

SEGUNDA PARTE – MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO I – ÉTICA, CAPITAL SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Introducción.....	13
2. Ética.....	13
3. Ética Empresarial.....	14
4. Capital Social.....	17
4.1. Concepto.....	17
4.2. Modelo de las tres dimensiones del cambio social.....	18
4.3. Importancia del capital social.....	20
5. Desarrollo Sostenible.....	20

CAPÍTULO II – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. Antecedentes.....	23
2. Hacia una definición de RSE.....	25
2.1. Pacto mundial.....	28
3. De la teoría a la práctica.....	29
4. La RSE como modelo de gestión estratégico.....	31
5. Beneficios de aplicar RSE.....	32
6. Inversión ética o socialmente responsable.....	33
6.1. Concepto y origen.....	34
6.2. Fondos de inversión éticos.....	35
6.3. Impacto sobre la RSE.....	36
6.4. Finanzas socialmente responsables.....	37
7. Normas Internacionales sobre RSE.....	38
7.1. SA8000.....	38
7.2. SGE21.....	39
7.3. ISO26000.....	42

CAPÍTULO III – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA EN URUGUAY

1. Introducción.....	47
2. ACDE.....	47
2.1. ERSEII.....	48
3. DERES.....	49
4. Análisis de la RSE en empresas del Uruguay estudiadas.....	50
5. Rol del Estado.....	54
5.1. Otros actores: Banco Central del Uruguay y Bolsa de Valores de Montevideo.....	55
5.2. Otras legislaciones.....	56

TERCERA PARTE – AUDITORÍA DE REPORTES SOCIALES

CAPÍTULO I – MODELOS DE REPORTES SOCIALES

1. Concepto de reporte social o de sostenibilidad.....	58
2. Importancia de un reporte social o de sostenibilidad.....	60
3. Global Reporting Initiative (GRI).....	61
4. Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial.....	66
5. Cuarto Estado Financiero.....	68

CAPÍTULO II – AUDITORÍA DE REPORTES DE RSE

1. Definición de auditoría.....	72
1.1. Auditoría contable.....	72
1.2. Auditoría de reportes sociales.....	73
1.3. Auditoría social.....	75
1.4. Diferencia entre auditoría de reporte social y auditoría social.....	76
1.5. Objeto de estudio.....	77
2. Normas de aseguramiento.....	78
2.1. Serie AA1000.....	78
2.2. NITA3000.....	82
2.3. Norma AA1000AS vs NITA3000.....	83
2.4. Nivel de verificación.....	84
3. Auditabilidad de los principales modelos de reporte social.....	85
4. Rol del Contador en la auditoría de reportes sociales.....	86
5. Trabajo del Contador ante un encargo de aseguramiento.....	88

CUARTA PARTE – CONCLUSIONES

Conclusiones.....	92
-------------------	----

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía citada en el trabajo.....	97
Otra bibliografía consultada.....	101

ANEXOS

ANEXO I – Entrevistas.....	103
ANEXO II – Documentos de la auditoría de reportes sociales.....	113

Primera Parte

INTRODUCCIÓN

1. Presentación del tema

El concepto de RSE surge de la necesidad de que las empresas trabajen en conjunto con sus grupos de interés (*stakeholders*)¹, con el fin de lograr un vínculo armónico con la comunidad que otorgue beneficios a todas las partes involucradas.

Para lograrlo, es fundamental el desarrollo de una ética empresarial que sea impulsada y compartida por todos los integrantes de la organización y el entorno en que se encuentra, de manera de fortalecer el entramado social y apuntar al desarrollo colectivo de la comunidad. Los códigos de conducta juegan un rol importante en la consecución de este objetivo debido a que se establecen valores comunes y esperados.

De igual importancia es la transparencia en la comunicación de estos valores y de las decisiones y acciones de las empresas que puedan repercutir en los grupos de interés (*accountability*)². En este sentido, se incentiva a nivel mundial la elaboración de reportes que describan las acciones de responsabilidad social llevadas a cabo por éstas. Los reportes describen cualitativa y cuantitativamente las acciones socialmente responsables de las empresas.

Asociado a esto, la utilización de una entidad independiente que verifique el comportamiento social de la organización y la veracidad de la información difundida, potencia la transparencia y por lo tanto fortalece su relación con los grupos de interés.

2. Objetivo del trabajo

El presente trabajo tiene como finalidad el análisis de la situación actual de la utilización de reportes sociales y las perspectivas para su auditabilidad en Uruguay. Esto implica previamente, tratar de arribar a una conclusión sobre el conocimiento e interés que existe de parte de los empresarios en relación a la RSE, y del avance en general en cuanto a la aplicación de reportes sociales para las empresas interesadas en publicar sus acciones al respecto, haciendo énfasis en los distintos tipos de auditoría de éstos reportes y las normas asociadas. Para esto hemos releva-

¹ *Stakeholder* (conocido en español como grupo de interés o parte relacionada) es un término que se utiliza para identificar a cualquier grupo o individuo que puede ser afectado por las actividades realizadas por una institución. El concepto incluye a proveedores, empleados, accionistas, Estado y la comunidad en general. Fuente: Freeman, Edward, *Stakeholder Theory*, citado por el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) en *El balance social: Un enfoque integral*, Buenos Aires, octubre 2001, p. 9.

² *Accountability* es una expresión que se utiliza para referirse a la asunción de responsabilidad y actitud transparente por parte de una organización, sobre los impactos que pueden generar sus decisiones, acciones y desempeño en general, en sus grupos de interés. Fuente: Accountability, *Norma AA1000AS*, 2008, p. 6.

do información acerca de los conceptos que la involucran y su desarrollo a nivel mundial, para luego centrarnos en Uruguay.

Uno de los motivos que nos impulsó a investigar sobre el tema, es que la RSE es un concepto que está tomando una fuerte trascendencia en el plano local en lo que refiere a los negocios y a la sociedad en general. Asociado a esto, es necesario ver la importancia de la elaboración de reportes sociales que brinden transparencia a las acciones realizadas por las empresas, y que dicha transparencia sea verificada por un profesional externo a la organización con conocimiento suficiente en la materia.

En este momento son pocas las empresas en el ámbito público y privado que desempeñan acciones sistemáticas de RSE y que han decidido reportarlas por algún medio. Como ejemplo del ámbito público podemos mencionar los casos de ANTEL y ANCAP, mientras que dentro del ámbito privado se destacan Tres Cruces, Roemmers, L'oreal, República AFAP e IBM, entre otras.

En contrapartida, estas empresas no cuentan con un marco teórico común de reporte de sus acciones sociales, lo que dificulta su difusión y transparencia a nivel de la sociedad. También hemos visto que las empresas no cuentan con verificación externa que avale que estas acciones estén siendo informadas de acuerdo a estándares o modelos reconocidos.

3. Metodología

Nuestra investigación se ha llevado adelante en cuatro etapas a partir de la siguiente interrogante que nos hemos planteado:

¿Cuál es la situación actual de la utilización de reportes sociales y su auditabilidad en Uruguay?

Primera etapa: comenzamos recopilando definiciones sobre los conceptos relacionados a la RSE tomando en cuenta la bibliografía y los principales autores recomendados al respecto. Investigamos los marcos teóricos más aceptados, los reportes de gestión y las opiniones doctrinarias más relevantes.

Con estos elementos, nos enfocamos en los que son a nuestro entender los modelos de reportes sociales, marcos teóricos y las posibles normas internacionales de auditoría que pueden ser aplicables a nivel local.

Segunda etapa: pusimos énfasis en el desarrollo de este tema a nivel local, analizando distintos trabajos de investigación, conferencias, opiniones, entre otra documentación disponible.

En este punto, observamos que el organismo más desarrollado a nivel nacional en referencia la RSE es Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES), destacando que entre otras cosas, esta organización planteó un modelo propio de reporte que incluye un balance social, y que también ha alentado a las empresas a que se comprometan con el tema.

A partir de esto, decidimos enfocar nuestro trabajo en base a sus empresas asociadas, de las cuales seleccionamos algunas de las que consideramos más avanzadas al respecto (Tres Cruces, Roemmers y República AFAP) y una empresa cuyas prácticas son reconocidas a nivel global (IBM). En esta etapa fue fundamental entrevistar a la persona responsable del área de RSE de cada una de las empresas referidas, con el objetivo de aprender acerca del procedimiento empleado, las principales dificultades y restricciones, las perspectivas de su organización, y su visión general de la responsabilidad social en su empresa y entorno.

Tercera etapa: con toda la información obtenida, procedimos a evaluar la situación de Uruguay, enfatizando en el grado de desarrollo del concepto en general de la responsabilidad social manejado por los diversos actores, y las perspectivas a futuro de los reportes sociales y su auditabilidad.

Cuarta etapa: a partir de la información recolectada procedimos a efectuar nuestras conclusiones finales de acuerdo a la incógnita planteada anteriormente, realizando sugerencias en relación a la actuación del contador público y a los documentos de trabajo a presentar.

4. Contenido

Nuestra monografía se desarrolla en tres grandes partes, sus conclusiones y anexos.

La primera parte es una introducción al tema, donde se describe el objetivo del trabajo y la metodología utilizada.

En la segunda parte se exponen los conceptos, modelos y normas referentes a la RSE, y planteamos su contexto en nuestro país.

La tercera parte contiene los modelos de reportes sociales estudiados, el concepto de auditoría en relación a la RSE, y el planteamiento de las normas que consideramos más relevantes en nuestra investigación.

La cuarta y última parte está compuesta por las conclusiones generales del trabajo, y sus anexos.

Segunda Parte

MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO I – Ética, Capital Social y Desarrollo Sostenible

1. Introducción

En el mundo actual, la transparencia con que las empresas informan su desempeño financiero es fundamental pero no suficiente. Cada vez más, los inversores, Gobiernos y la sociedad en general están observando el comportamiento de las empresas en otras áreas que van más allá del rol económico; los intereses se centran en el comportamiento medioambiental y social, el cual se ha convertido en uno de los principales activos de reputación de las empresas frente a sus grupos de interés.³

Para lograr que las empresas mejoren su comportamiento en las áreas mencionadas, es conveniente impulsar el desarrollo de una cultura organizacional donde predominen los valores que sustenten tal forma de actuar. Los valores promovidos principalmente por los gerentes y directores son los que definen dicha cultura, la cual una vez consolidada en el interior de la organización se traslada al exterior de la misma permitiendo que sus grupos de interés la incorporen. Si estos valores están basados en el respeto, la solidaridad, la responsabilidad, el interés por el bienestar general y la conciencia de formar una sociedad más equitativa, entonces existe una probabilidad considerable de que la sociedad logre construir un futuro próspero como consecuencia de la interrelación de los individuos en combinación con estos valores, y que las organizaciones gocen de la transparencia y credibilidad que necesitan.

De esta manera, para entender el alcance de la RSE debemos profundizar en tres conceptos claves, *ética*, *capital social* y *desarrollo sostenible*, los cuales desarrollaremos en los siguientes puntos.

2. Ética

En primer lugar, queremos mencionar la asociación existente entre los conceptos de ética y moral. La palabra ética proviene del término griego *ethos* que significa “costumbre”, mientras que

³ Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES), *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay*, Montevideo, Uruguay, p. 9.

la palabra moral viene del latín *mos* o *moris*, la cual tiene el mismo significado que *ethos*. Por eso, habitualmente se confunden ambos conceptos como si fueran uno solo aunque no es así.⁴

Ética es la rama de la filosofía que trata del bien y del mal, de los derechos y de las obligaciones morales, y de los principios que rigen el comportamiento moral de una persona o grupo.⁵

De acuerdo a Jaime Balmes, la ética “es la ciencia que tiene por objeto la naturaleza y el origen de la moralidad”.⁶

Según la Real Academia Española, la moral es relativa a las acciones o caracteres de las personas, desde el punto de vista de la bondad o la malicia.⁷

En base a estas definiciones, podemos decir que la ética se encarga de estudiar la moral para definir los valores que rigen el comportamiento humano, es la exteriorización del tono moral de una persona o empresa.

El incesante crecimiento de las responsabilidades de las empresas en los últimos tiempos, derivado de su gran capacidad de influenciar en diversos aspectos de la vida cotidiana de las personas, ha propulsado a considerar mundialmente a la ética como característica indispensable de las organizaciones. Como resultado, surge el concepto de “ética empresarial”.

3. Ética empresarial

Desde hace tiempo se viene hablando con insistencia de ética en los negocios y en las organizaciones, lo cual ha producido una evolución evidente del concepto que se tiene de ésta. Si bien todavía hay escépticos que la consideran una moda pasajera, no se puede negar el crecimiento colectivo y organizacional por preocupaciones que van más allá del puro beneficio económico.⁸

⁴ García Sierra, Pelayo, *Diccionario filosófico*, Biblioteca Filosófica en español. En: <http://www.filosofia.org/filomat> [consulta: febrero 2010].

⁵ Guevara Ramos, Emeterio, *La Gestión de las Relaciones y la Responsabilidad Social Empresarial*, edición electrónica gratuita, 2008, p. 99. En: <http://www.eumed.net/libros/2008c/438/> [consulta: marzo 2011].

⁶ Balmes, Jaime, *Lógica y Ética*, Barcelona, 1939. En: <http://www.educ.ar> [consulta: enero 2010].

⁷ Diccionario de la Real Academia Española (RAE), vigésimo segunda edición, 2001. En: <http://www.rae.es/rae> [consulta: enero 2010].

⁸ Guevara Ramos, Emeterio, ‘*La Gestión de las Relaciones y la...*’ p. 4.

Tal como dicen Francés, Borrego y Velajos en su trabajo “Códigos éticos de los negocios”:

“La *ética empresarial* es una de las ramas de la ética aplicada. Se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios.

Desde todos los lugares (desde fuera y desde dentro) se presiona a las organizaciones porque ellas tienen gran influencia sobre la vida de mucha gente y una gran capacidad de poder efectivo en un mundo globalizado. Con frecuencia, las organizaciones multinacionales tienen más influencia, capacidad y poder que los estados. Por eso, ellas son objeto de las presiones y demandas de quienes se sienten de algún modo afectados o se erigen en portavoces de los afectados por sus actividades o por las consecuencias de las mismas. Se les responsabiliza porque muchas veces solo ellas pueden evitar determinados resultados o, si ya ha ocurrido, repararlos [...]. El que una organización deba responsabilizarse de sus actos no es nuevo. En todos los países desarrollados hay legislación detallada civil, penal, laboral, administrativa, mercantil, que especifica qué responsabilidades tienen las personas y las corporaciones [...]. Lo que es nuevo es la conciencia social de que esa responsabilidad corporativa existe, y que debe hacerse efectiva incluso cuando la ley no alcanza a imponerla”.⁹

Esta nueva concepción genera un dilema respecto a cómo comunicar los valores éticos a todo el personal de la organización para que produzcan el efecto deseado. En este sentido, es importante comprender que no existe un canal único de comunicación eficaz, pero sí que hay formas de proceder que pueden ayudar a lograr el objetivo o todo lo contrario. No ayuda de ningún modo a lograr el objetivo, por ejemplo, motivar verbalmente a los empleados a comportarse de tal manera, y luego adoptar por parte de la empresa una actitud opuesta en la resolución de sus conflictos.

Al Respecto, el informe COSO¹⁰ en sus páginas 17 y 18 dice:

“De ahí que, los valores éticos no sólo deben ser comunicados, sino que debe darse una explícita orientación con respecto a lo que está bien y lo que está mal.

La forma más efectiva de transmitir un mensaje de comportamiento ético a través de la organización es por medio del ejemplo. Las personas imitan a sus líderes. Es probable que los emplea-

⁹ Francés, Pedro, Borrego, Ángel, Velajos, Carmen, *Códigos Éticos en los Negocios*, Madrid, 2003.
En: http://www.losrecursoshumanos.com/phpscript/descargar_pdf.php?id=297 [consulta: diciembre 2009].

¹⁰ El informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado desde su publicación en 1992, se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno. Fuente: http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/COSO_1!OpenPage [consulta: febrero de 2011].

dos desarrollen las mismas actitudes sobre lo que es bueno o malo - y sobre control interno - que aquellas mostradas por la alta dirección. El conocimiento de que el gerente general ha “hecho lo correcto” éticamente cuando se enfrentó a una difícil decisión de negocio, envía un fuerte mensaje a todos los niveles de la organización.

Establecer un buen ejemplo no es suficiente. La alta dirección debe comunicar verbalmente los valores y estándares de comportamiento de la entidad a sus empleados. Algunos años atrás un estudio notó que un código formal de conducta colectiva es “un método ampliamente utilizado para comunicar a los empleados las expectativas de la compañía con respecto al deber y a la integridad”. Los códigos encaran una variedad de asuntos relativos al comportamiento, tales como integridad y ética, conflictos de interés, pagos ilegales o contrarios a las buenas costumbres y arreglos para burlar la competencia. Estimulados en parte por la revelación de escándalos en la industria de defensa, muchas compañías han adoptado tales códigos en años recientes, junto con los necesarios canales de comunicación y monitoreo. Mientras que los códigos de conducta pueden ser útiles, no son la única manera de transmitir los valores éticos de una organización a sus empleados, proveedores y clientes.

La existencia de un código de conducta escrito, y aún la documentación de que los empleados lo recibieron y lo entienden, no asegura que éste esté siendo cumplido. El cumplimiento con los estándares éticos, estén o no incorporados a un código de conducta escrito, está asegurado en la mejor forma por las acciones y ejemplos de la alta dirección. De particular importancia son las penalizaciones resultantes a empleados que violen tales códigos, los mecanismos que existan para alentar a denunciar sospechas de violaciones, y las acciones disciplinarias contra empleados que omitan denunciar esas violaciones. Los mensajes enviados por las acciones de la dirección en estas situaciones rápidamente se incorporan a la cultura colectiva”.

De acuerdo al Premio Nobel de Economía Amartya Sen, “los valores éticos de los empresarios y los profesionales de un país (y otros actores sociales clave) son parte de sus recursos productivos”.¹¹

El asentamiento de esta cultura organizacional basada en el cumplimiento de los valores contenidos en el código de conducta, es el primer paso hacia el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

¹¹ Sen, Amartya, *Economics, Business principles and moral sentiments*, citado por Kliksberg Bernardo en *Más ética, más desarrollo*, doceava edición, Temas, Buenos Aires, 2004. *op. cit.* p. 18.

4. Capital Social

4.1. Concepto

En los últimos tiempos han aparecido nuevos conceptos y enfoques en las ciencias sociales para abordar la temática del desarrollo. En esos nuevos conceptos, resalta un reconocimiento importante de los valores, normas y prácticas socioculturales que cumplen roles claves en los procesos de desarrollo; fenómenos a los que estudiosos de diferentes tradiciones teóricas y nacionalidades han denominado *Capital Social*.¹²

Han sido varias las personas que durante el siglo pasado han incursionado en este concepto. Lyda Judson Hanifan fue uno de los primeros en utilizar el término en círculos académicos en 1916, y más recientemente, otros destacados estudiosos han contribuido a popularizar el término y el concepto, entre ellos Bourdieu (1985), Coleman (1988), Putnam (1993, 1996), y Fukuyama (1995). Una de las consecuencias predecibles del hecho de que científicos y profesionales sociales de diversas orientaciones compartan un paradigma común es el surgimiento de distintas definiciones del capital social. No obstante, estas definiciones son lo suficientemente similares como para permitir el diálogo acerca del paradigma del capital social y su aplicación, sobre la base de una interpretación común.¹³

Hanifan entendía el capital social como:

“Esos elementos tangibles [que] cuentan sumamente en la vida diaria de las personas, a saber, la buena voluntad, la camaradería, la comprensión y el trato social entre individuos y familias, características constitutivas de la unidad social [...]. Abandonado a sí mismo, el individuo es socialmente un ser indefenso [...]. Pero si entra en contacto con sus vecinos, y éstos con nuevos vecinos, se producirá una acumulación de Capital Social que podrá satisfacer de inmediato sus necesidades sociales y producir unas posibilidades sociales suficientes para mejorar de forma sustancial las condiciones de vida de toda la comunidad”.¹⁴

¹² Valcarcel, Marcel, *Aspectos teóricos del Capital Social y elementos para su uso en el análisis de la realidad*, Consorcio de Investigaciones Económicas (CIES), Perú, 2006.
En: <http://departamento.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/imagenes/documentos/capitalsocial.pdf> [consulta: febrero 2011].

¹³ Atria, Raúl, Siles, Marcelo, compiladores, *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*. Santiago de Chile, 2003. En: <http://www.eclac.cl/> [consulta: diciembre 2009].

¹⁴ Hanifan, Lyda, 1916, citado por Putnam, Robert, *El declive del Capital Social*, Barcelona, 2003, *op. cit.* p. 10.

Sin embargo, es recién a finales de los años setenta, que comenzaron a realizarse numerosos enunciados con respecto a este tema desde diversos campos científicos, de los cuales se destacan los siguientes:¹⁵

Pierre Bourdieu lo definió como “la suma de recursos, reales y virtuales, que acumula un individuo o un grupo debido a la posesión de relaciones menos institucionalizadas o una red permanente de conocimiento y reconocimientos mutuos”.¹⁶

Para James Coleman, son “los aspectos de la estructura social que facilitan ciertas acciones comunes de los agentes dentro de la estructura”.¹⁷

Putnam lo delimita como “los aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza que permiten la acción y la cooperación para el beneficio mutuo (desarrollo y democracia)”.¹⁸

Según Francis Fukuyama, el capital social “es la expectativa que surge dentro de una comunidad de comportamiento normal, honesto y cooperativo, basado en normas comunes, compartidas por todos los miembros de dicha comunidad”.¹⁹

4.2. Modelo de las tres dimensiones del cambio social²⁰

Uno de los enfoques más influyentes con respecto al concepto de capital social fue el de el investigador y formulador de políticas franco-belga, Patrick Hunout, quién desarrolló en el año 1999 la denominada “Reseña del Ámbito Internacional” (The International Scope Review, TISR), una revista académica mundial que publica investigaciones multidisciplinarias referidas a las transformaciones contemporáneas sufridas en los países industrializados, y plantea alterna-

¹⁵ Alzate Gómez, José Angel, *Capital Social, Descentralización y Modernización del Estado: “Propuesta de Desarrollo Agroindustrial: Proyecto Central de Panela, como Producto Derivado de la Caña de Azúcar”*, Atlantic International University, Honolulu, octubre de 2009. En: <http://www.eumed.net/libros/2009d/616/> [consulta: febrero 2011].

¹⁶ Bourdieu, Pierre, 1983, citado por Kliksberg, *op. cit.*, p. 35.

¹⁷ Coleman, James, 1988, citado por Alzate Gómez, *op. cit.*, p. 31.

¹⁸ Putnam, Robert, 1993, citado por Alzate Gómez, *op. cit.*, p. 31.

¹⁹ Fukuyama, Francis, *Confianza*, citado por Timote, Juan, Cabañes Carlos, Machado, Manuel en Balance Social: una propuesta para su implementación en ANTEL, Montevideo, mayo de 2009.

²⁰ The Social Capital Foundation (TSCF). Es una institución sin fines de lucro que persigue la promoción del capital social y la cohesión social. En http://en.citizendium.org/wiki/The_Social_Capital_Foundation/Draft [consulta: febrero 2010].

tivas para mejorar la capacidad colectiva de hacer frente a los cambios, vinculando tres dimensiones, las relaciones económicas, multiétnicas e interpersonales.

En el año 2002, Hunout creó una organización no gubernamental, la “Fundación del Capital Social” (The Social Capital Foundation, TSCF), cuyo propósito es la promoción del capital social. Su concepción del término “capital” se distingue de las tradicionales definiciones que solo hacen referencia a la dimensión económica. TSCF define al capital social como un “conjunto de disposiciones mentales y actitudes que favorecen las conductas de cooperación dentro de la sociedad” y lo promueve a través de investigaciones socioeconómicas, publicaciones y eventos.

La TSCF enfatiza en los siguientes aspectos con el fin de elevar el nivel del capital social:

- *La dimensión social del mercado económico:* atenuando los efectos del libre mercado sobre la precariedad y fragilidad social, no a través de controles burocráticos, sino a través de la elaboración de políticas de la empresa socialmente responsable, y de un sistema de cooperación entre empleadores y empleados.
- *El papel central de la clase media en la sociedad moderna:* la promoción de una sociedad con una gran educación y medios ricos de una clase capaz de desempeñar una función de respuesta en la solución de problemas, a fin de favorecer la vida democrática, que pueden tener implicaciones para los ingresos, los salarios y las políticas fiscales, así como para la educación y el aprendizaje de prácticas.
- *La necesidad de mejorar la cooperación y participación social:* una sociedad fortalecida permite reducir la intervención del Estado, lo cual puede ser compensado por el crecimiento de las ONG's y otras organizaciones independientes. La participación ciudadana en las instituciones judiciales y gubernamentales permitirán la democratización de los sistemas jurídicos y fiscales.
- Por último, elevar el nivel de capital social tendría consecuencias para una amplia gama de comportamientos en una base diaria, como por ejemplo, menor individualismo, desarrollo de la disposición de compromiso, ser crítico con los valores de consumo, así como la reintroducción de la simpatía y la cortesía en la familia, la vecindad y las relaciones interpersonales con el fin de volver a aprender a vivir juntos.

4.3. Importancia del capital social

Las teorías desarrolladas en torno al tema han despertado la curiosidad de las personas en cuanto al significado y alcance del capital social, de la cual se desprende la siguiente interrogante:

¿Por qué es importante el capital social?

A nuestro entender, las características mencionadas en las diversas definiciones existentes al respecto de este fenómeno promueven la cooperación entre los individuos de una sociedad de forma que puedan obtener logros individuales y colectivos. Por consiguiente, las comunidades con mayor nivel de capital social tienen como resultado una mejor calidad de vida de sus habitantes y más desarrollo en el plano de la educación, salud y economía, lo que favorece la capacidad de gestionar la propia comunidad en forma eficiente, fortaleciendo el entramado social.

5. Desarrollo sostenible

En la segunda mitad del siglo XX, aumenta el conocimiento y la preocupación de los científicos por temas relacionados con la destrucción del medio ambiente, tales como la devastación de ecosistemas, la extinción de especies animales, el desgaste de los recursos no renovables, la contaminación acuífera, el impacto de las hambrunas y enfermedades pandémicas en el tercer mundo, todos generados en gran medida debido a la incompatibilidad existente entre los modelos de producción y los recursos naturales.

En este contexto, la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas (CMMAD), convocó en 1983, a un grupo de personas encabezadas por la doctora noruega Gro Harlem Brundtland (en ese momento, primera ministra de Noruega), a realizar una investigación sobre la situación del mundo en ese momento, de la cual nació el concepto de *desarrollo sostenible*.

Es así que, el concepto de *desarrollo sostenible o sustentable* fue definido por primera vez en 1987 por la comisión referida, en el libro “*Nuestro futuro común*” (posteriormente conocido como *Informe Brundtland*) de esta forma: “el desarrollo que satisface nuestras necesidades presentes sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas”. El propósito de este informe fue encontrar medios prácticos para revertir los problemas ambientales y de desarrollo del mundo. En este sentido, sus principales postulaciones refieren a que la protección ambiental dejó de ser una tarea local para convertirse en un problema global y que

todo el planeta debía trabajar en conjunto para reducir la degradación actual. Adicionalmente, señaló que el desarrollo y el medio ambiente no pueden tratarse como cuestiones separadas, y que el desarrollo no es un problema exclusivo de quienes no lo tenían, debido a que la degradación ambiental es consecuencia tanto de la pobreza como de la industrialización.²¹

Este informe sirvió de base para que unos años después apareciera el concepto de *Triple Botton Line* (triple cuenta de resultados) acuñado por John Elkington²², el cual hace referencia a los tres aspectos que deben tomarse en cuenta en las decisiones empresariales para lograr sustentabilidad, los aspectos económicos, medioambientales y sociales. La intención de esta idea es transmitir la necesidad imperiosa de alinear los objetivos económicos con los aspectos sociales, entendiendo que no se puede lograr uno sin el otro.

En la actualidad, el papel de las empresas está adquiriendo una relevancia aún mayor en la vida de las personas por su gran impacto sobre los aspectos mencionados anteriormente. Esta realidad compromete a las instituciones a administrar sus acciones para que no deriven en consecuencias negativas que dificulten el desarrollo individual y colectivo de la comunidad.

A raíz de esto, el informe Brundtland, como los distintos desarrollos teóricos posteriores, alertan a las personas encargadas de dirigir a las organizaciones a tomar conciencia de que en sus planes de acción deben tener en consideración no sólo la generación de ingresos, sino también los problemas sociales que pueden surgir en la búsqueda de tal objetivo. Sin embargo, la intención no es perseguir a quienes no realizan esto, sino estimularlos hacia el cambio, indicándoles que especialmente en el plano fabril y extractivo, es demostrado que aquellas organizaciones que enfocan sus producciones en relación al concepto de sustentabilidad, obtienen mejores rendimientos, debido a que producen con mayor eficiencia al mejorar su gestión de desperdicios y/o desechos, cuidar mejor la salud de sus empleados, e incluso evitar riesgos legales como por ejemplo demandas por contaminación.

El empresario brasileño Jorge Gerdau, líder en RSE, en el foro “Tendiendo Puentes”, organizado por la Fundación Círculo de Montevideo señaló:

“Históricamente el empresario veía su actuación desde una perspectiva eminentemente económica, pero con la evolución de la cuestión ambiental y el entorno económico que se vive en la rea-

²¹ WordPress.com, artículo publicado sobre el Informe Brundtland, 2006.
En: <http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/> [consulta: marzo 2011].

²² Elkington, John, *Cannibals with Forks: The Triple Botton Line of 21 Century Business*, Gabriola Island, 1998, p. 70.

lidad de nuestros países, no creo que sea posible mantener una sustentabilidad a largo plazo si no nos capacitamos para trabajar en el campo social y en el campo de la responsabilidad ambiental. La parte ambiental hoy en gran parte se hace por exigencias legales, pero creo que hay que pensar más allá de las exigencias ambientales actuales. Toda la política de responsabilidad social del empresario está vinculada a un concepto de la responsabilidad en relación a buscar una sustentabilidad a largo plazo”.²³

En conclusión, las teorías sobre el desarrollo sustentable advierten en buenos términos, que la lucha por la supervivencia de las organizaciones productivas en la era post-industrial, no solo depende de su eficacia, sino también de la eficiencia en la utilización de los medios de producción y de los recursos, y de su interrelación con el medio ambiente, mejorando su imagen y reputación ante la comunidad.

²³ Gerdau, Jorge, citado por Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), *Índice Nacional de Responsabilidad Social*, edición electrónica, noviembre de 2008. En: <http://www.acde.org.uy/eventos/articulos/IRSE2008.pdf> [consulta: marzo 2011].

CAPÍTULO II - Responsabilidad Social Empresarial

1. Antecedentes

Los conceptos de ética, ayuda y cooperación, son elementos intrínsecos al ser humano y por lo tanto pueden verse reflejados en el ámbito empresarial. En este sentido, es que podemos encontrar empresas que desde siempre han desarrollado prácticas socialmente responsables, incluso antes del surgimiento del concepto de RSE como tal.

Un ejemplo ilustrativo de lo mencionado precedentemente es el caso de Mitsubishi Corporation, que muy tempranamente, en el año 1934, introdujo en su visión estratégica tres principios empresariales dentro de los cuales se encontraba el “Shoki Hoko” o responsabilidad social.²⁴ Sin embargo, lo importante no es hablar de casos que se ven asociados a razones particulares de las corporaciones (en el caso citado, ya venía establecido el comportamiento ético debido a que los fundadores de la empresa provenían de una casta samurai, quienes hacían de la ética y la moral un estilo de vida)²⁵, sino profundizar y analizar en el cómo hemos llegado al punto actual de desarrollo en la teoría de las organizaciones.

En la década del setenta y a principios del ochenta, aparecen en la palestra diversas teorías del comportamiento y roles de la organización, que trajeron aparejado en el campo teórico y posteriormente en el práctico, cambios que permitieron el desarrollo más preciso del concepto de responsabilidad social de la empresa.

Es así que surge un nuevo y vasto campo conceptual, dentro de los que podemos mencionar algunos como:

- *Psicología de las organizaciones*, e importancia de los factores psicológicos en el desarrollo humano grupal e individual.²⁶

²⁴ Mitsubishi Corporation, *Reporte Anual 2009*, en español. En: www.mitsubishicorp.com [consulta: febrero 2010].

²⁵ Wikipedia. En: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mitsubishi> [consulta: octubre 2010].

²⁶ Mintzberg, Henry, *The Rise and Fall of Strategic Planning: Reconceiving the Roles for Planning, Plans y Planners*, Free Press, 1994.

- *Toma de conciencia ecológica*, desarrollado a partir de la aparición de movimientos fuertes y unidos, y el consenso de la gran mayoría de los países del mundo de que el modelo de desarrollo hasta ese momento debía de cambiar o por lo menos regularse. Surgen iniciativas como el mencionado informe Bruntland a nivel Gubernamental, y la aparición de organizaciones no gubernamentales, como GreenPeace.²⁷
- *Igualdad de género*, aceptando y promoviendo a su empleado no por su condición sino por sus habilidades técnicas y condiciones humanas. Un ejemplo de ello, fue la propuesta realizada por la diputada española Carmen Cerdeira, que en 1989 presentó ante el Pleno del Senado la proposición de ley para la reforma del Código Civil en aplicación del principio de no discriminación por razón de sexo.²⁸
- *Definición de cultura organizacional y el tono ético*. Aumenta el interés de los empresarios respecto a que las empresas actúen de acuerdo a las normas y se adecuen al código de ética establecido. Asociado a ello, la importancia de que los altos cargos de la organización actúen en concordancia con estas normas y códigos, dando el ejemplo. Uno de los documentos fundamentales al respecto, es el informe COSO del año 1991.²⁹
- *Teoría de los stakeholders o grupos de interés*. Como comenta Edward Freeman al respecto: “La empresa está inserta en una sociedad y debe ser lo suficientemente flexible y adaptable a las necesidades y requerimientos de la misma. Esta teoría define diversos agentes o grupos de interés que se ven directamente relacionados a la actividad de la empresa: empleados, accionistas, comunidad, Estado y proveedores”.³⁰
- *Teoría del capital intelectual*. Hoy en día, suele afirmarse que una empresa no vale solo por sus activos físicos, sino que en la actual era de la información, valen cada vez más sus activos intangibles (nombre, marca, patentes, y sobre todo el capital humano) siendo una de los factores más complejos y difíciles de medir, ya que implica medir en valor el

²⁷ GreenPeace, sitio web oficial. En: <http://www.greenpeace.org/argentina/sobre-nosotros> [consulta: octubre 2010].

²⁸ Partido Socialista Obrero Español, sitio web oficial, artículo sobre Carmen Cerdeira. En: <http://www.psoe.es/ceuta/news/529277> [consulta: marzo 2011].

²⁹ Informe COSO. En: http://www.ain.gub.uy/sector_publico/normas_grales_cont_int.html

³⁰ Freeman, R Edward, *Strategic Management: a stakeholder approach*, Boston, Pitman, 1984.

impacto de una organización, en referencia a su inserción en el medio o hábitat que la rodea, y también darle valor a sus acciones inmateriales.³¹

- *Cadena de Valor de Michael Porter*. Este planteo ha ayudado, a nuestro entender, en el sentido de comprender a la empresa como una cadena de actividades enlazadas entre sí. Deja de lado el concepto de la empresa encerrada en sí misma, porque hace ver al proveedor como un socio estratégico, al cliente como el objetivo último, y a los recursos humanos como un valor agregado fundamental, del cual no podemos prescindir si necesitamos desarrollar y mantener una ventaja competitiva.³²
- *Gobierno corporativo y Accountability*. Esta teoría profundizó en la rendición de cuentas de los directivos y responsables de la empresa, en la necesidad de que ellos sean controlados interna y externamente y en el manejo de los diversos conflictos de agencia.³³
- Como última vertiente que dio sustento al concepto actual de empresa, que apunta más al plano ético, podemos hacer referencia a los *inversores y fondos socialmente responsables*, tal como veremos más detenidamente en el punto 6.

2. Hacia una definición de RSE

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no tiene asociado una definición universalmente aceptada. Existen varias definiciones pero todas coinciden en que la RSE es una forma de gestionar la empresa en la cual se deben administrar los impactos sociales y medioambientales ocurridos como consecuencia del desarrollo de las actividades principales de la misma. Entre las tantas definiciones existentes en relación a la RSE, mencionaremos la propuesta en 2005 por el Foro de Expertos en RSE constituido en el seno del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, porque a nuestro entender es la que mejor expone los conceptos principales:

“La responsabilidad social de las empresas es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, polí-

³¹ Bercianos, Christian, Elias, Fernando, *Reconocimiento y Medición del Capital Intelectual: Activos Intangibles*, 1999. Extraído del tomo teórico – práctico de la cátedra de Contabilidad Presupuestal y para el Control de Gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UDELAR.

³² Porter, Michel, *Creating and sustainig superior performance*, Nueva York, 1985.

³³ Accountability. En: <http://www.accountabilitycircle.org/> [consulta: marzo 2011].

ticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. La RSE se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, sus accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés y supone un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones y de las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. De ahí la importancia de que tanto los órganos de gobierno como la dirección de las empresas asuman la perspectiva de la RSE.

Si bien la responsabilidad social corresponde en primer lugar a las empresas, se extiende a todas las organizaciones que aportan un valor añadido a la sociedad, sean públicas y privadas, con ánimo o sin ánimo de lucro”.³⁴

Según DERES, para conocer el grado de desarrollo de una empresa con la RSE, se pueden evaluar los avances en temas de responsabilidad social en las siguientes cinco áreas:³⁵

1. **Valores y Principios Éticos.** Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como “enfoque de los negocios basado en los valores” y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa, así como en sus Códigos de Ética y de Conducta.
2. **Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.** Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.

³⁴ Foro de Expertos RSE: I, II y III Sesión de trabajo: definición y ámbito de la RSE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, 2005. En: <http://www.ecodes.org/responsabilidad-social/que-es> [consulta: marzo 2011].

³⁵ DERES, ‘Manual para la Preparación...’, pp. 7-8.

3. **Apoyo a la Comunidad.** Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.
4. **Protección del Medio Ambiente.** Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, que hoy inclusive se encuentra normatizado en muchos países, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones.
5. **Marketing Responsable.** Se refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

- **Diferencia con filantropía**

Al definir el concepto de RSE, no podemos dejar de mencionar su relación y confusión con la filantropía en ciertos sectores de la sociedad. La idea de filantropía está vinculada a la beneficencia, la caridad y al trabajo de voluntariado, apoyando a instituciones que intentan de mejorar la calidad de vida de algunas personas. Muchas empresas se han dedicado al mecenazgo a través de acciones de corte filantrópica, brindando ayuda económica para que otros desarrollen proyectos de crecimiento social. En la actualidad, hay varias grandes organizaciones que siguen promocionando esta clase de acciones sin detenerse a pensar en la necesidad de rever la responsabilidad social que juegan las mismas empresas en las situaciones de desigualdad, que luego intentan enmendar con ayudas económicas.³⁶

A nuestro entender, la filantropía (o amor al prójimo) en el ámbito empresarial, consta de la realización de acciones aisladas, descoordinadas y espaciadas en el tiempo, sin un objetivo claro y medible y sin el compromiso y participación de todos los integrantes de la organización, sino de algunos pocos de ellos. Realmente no va al núcleo fundamental de lo que engloba la RSE, sin

³⁶ Artículo publicado en *Filosofía y empresa, la dimensión humana de los negocios*, agosto de 2007. En: <http://filoempresa.wordpress.com/2007/08/28/filantropia-o-responsabilidad-social-corporativa/> [consulta: marzo 2011].

embargo, debe reconocerse su valor en cuanto dichas obras tienen la intención de ser un factor de cambio constructivo para la sociedad.

2.1. Pacto Mundial

Dentro de las iniciativas internacionales que promueven las acciones socialmente responsables de las empresas, queremos destacar “El Pacto Mundial”, iniciativa propuesta por Naciones Unidas (NU), cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos (puntos 1 y 2), laborales (puntos 3 a 6), medioambientales (puntos 7 a 9) y de lucha contra la corrupción (punto 10).³⁷

Los principios son los siguientes:³⁸

1. Las empresas apoyarán y respetarán la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.
2. Las empresas se asegurarán de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
3. Las empresas apoyarán la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas promoverán la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Las empresas promoverán la abolición efectiva del trabajo infantil.
6. Las empresas promoverán la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

³⁷ Pacto Mundial, sitio web oficial. En: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=2&MS=0&MN=1> [consulta: marzo 2011].

³⁸ Fundación Ecología y Desarrollo y Fundación Alternativas, *Anuario sobre Responsabilidad Social en España*, Zaragoza, España, junio de 2006, p. 14. En: http://www.ecodes.org/documentos/archivo/anuario_RSC_2006.pdf [consulta: febrero 2011].

7. Las empresas apoyarán el Principio de Precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Las empresas adoptarán iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas fomentarán el desarrollo y la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.
10. Las empresas trabajarán contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

3. De la teoría a la práctica

La responsabilidad social presupone la actuación basada en el desarrollo social y medioambiental y la prestación de información que le brinde transparencia a esa actuación. Las empresas invierten en acciones que importan en su mayor visibilidad a la sociedad y que tienen efectos positivos a la imagen de la empresa, maximizando la relación costo-beneficio de la inversión socialmente responsable. Por otro lado, evitan divulgar las acciones u omisiones que impactan negativamente en la sociedad.³⁹

Por consiguiente, entendemos la idea de “*empresa socialmente responsable*”, asociada a una organización relacionada a un patrón de conducta que determina su actuación en todas las situaciones que se le planteen, de acuerdo a los principios éticos en los que se basa, los cuales deben respetar a toda la comunidad y al medio ambiente, enviando así un mensaje de tono ético a los ciudadanos.

Sobre la base de lo expuesto precedentemente, surge una pregunta con respecto a cómo podemos saber si una empresa es socialmente responsable, a lo cual el profesor de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, James Austin, comenta:

“Hay que medir si esa responsabilidad social produce valor social, es decir, un aporte significativo para resolver algún problema social. También hay que ver si esa empresa usa todas sus capa-

³⁹ Alves Dios, Selma, *Análisis de la Responsabilidad Social de Empresas Españolas a Partir de la Distribución del Valor Añadido*, Brasil, Río de Janeiro, Universidad Federal Fluminense, julio, 2009. Trabajo incluido en el sitio web del Foro Virtual de Contabilidad Ambiental y Social de la Universidad de Buenos Aires (UBA).
En: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/> [consulta: marzo 2011].

ciudades para este fin. Hay que tener en cuenta que tiene que ir más allá de la filantropía, si esa actividad es un componente importante de su agenda. Además la responsabilidad aporta en la fortaleza económica de las empresas y eso se nota”.⁴⁰

A continuación, se definen algunas características que pueden evidenciar el desempeño de una gestión socialmente responsable por parte de las organizaciones:⁴¹

- **Transparencia.** Consiste en la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa.
- **Establecimiento de compromisos públicos.** Al respecto, la empresa deberá asumir públicamente sus compromisos, bien sean éstos relativos a su público interno, o bien al futuro, al mantenimiento de los recursos naturales, a la promoción de la diversidad.
- **Interacción con instituciones que representan intereses variados.** Se genera a partir de la creación de ámbitos de contacto y diálogo con organizaciones especialistas, procurando que las mismas colaboren con la empresa en el tratamiento y resolución de sus dilemas.
- **Capacidad de atraer y mantener talentos.** Se define como la inversión de esfuerzos tendientes a erigir a la empresa como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos, particularmente en sus aspiraciones profesionales.
- **Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores.** En este sentido, se tratará de involucrar a todos los colaboradores internos y a los proveedores con la gestión de RSE de la empresa, demostrando coherencia en la suscripción y cumplimiento de sus compromisos.
- **Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto.** Esta característica se adquiere demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el contacto con redes de organizaciones y formadores de opinión y reflejando transparencia en estas acciones y relaciones.

⁴⁰ Austin, James, profesor de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard y cofundador y directivo de la “Iniciativa de Empresa Social” de la misma escuela. Extracto de la entrevista realizada por los periodistas del sitio web colombiano, Semana, Emiliano García, Carlos Rueda y Maritza Saito en octubre de 2005. En: <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/entrevistas/austin.html> [consulta: marzo 2011].

⁴¹ Instituto Ethos y Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE), *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial: Manual de apoyo para periodistas*, Caracas, 2005, pp. 10 - 11.

- **Establecimiento de metas a corto y a largo plazo.** Incorpora de manera efectiva los diferentes aspectos de responsabilidad social en la gestión de la empresa.
- **Compromiso de la dirección de la empresa.** Se fortalece la confiabilidad, comprobando claramente el entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a las cuestiones de responsabilidad social.

Aún cuando la lista es más extensa, los puntos anteriormente mencionados estuvieron presentes en todas las empresas que están incorporando la RSE en sus gestiones. Tales características pueden estar bien claras y definidas o es posible que existan evidencias de que la empresa manifieste interés en desarrollarlas.

Por consiguiente, para hacer posible que la responsabilidad social esté ligada a la gestión empresarial, ésta debe ser incluida en la visión estratégica de mediano y largo plazo, así como debe existir un plan anual de actividades y acciones asociadas a este concepto. A estas actividades, deben serle asignadas partidas presupuestarias específicas y con metas anuales a largo plazo, designando responsables por los resultados que se obtengan. El referido plan anual y todas las actividades deben ser revisados, tanto si fueron bien realizados en relación a la utilización del presupuesto, como si se cumplió con la meta establecida, y finalmente, lo más importante y complejo, saber si fue realmente de utilidad, y qué tipo de beneficios reportó a la empresa.

Siguiendo esta línea de razonamiento, mencionamos que una empresa socialmente responsable distingue y selecciona sus acciones mayormente en relación a actividades que se desarrollan en función a su giro de negocio, debido a que no debe desvirtuarse su fin primario, es decir, maximizar el valor de la empresa en el largo plazo.

4. La RSE como modelo de gestión estratégico

En el ámbito empresarial, la responsabilidad social puede ser desarrollada de distintas maneras y por lo tanto, tener diferentes impactos sobre los grupos de interés. Puede incorporarse como un modelo asociado a la estrategia de la empresa (por ejemplo, puede conjugarse con un modelo que se base en la calidad total), o utilizarse como modelo de gestión estratégico en sí mismo.

En el primer caso, los objetivos centrales de la organización no están establecidos en relación a este concepto, sino que lo utilizan como una importante herramienta de gestión empresarial.

Por el contrario, los que utilizan la RSE como modelo de gestión estratégico, es decir, asociada directamente a su visión de largo plazo, son los que adaptan su estructura y cultura a esta nueva forma de actuar. Adicionalmente, reportan anualmente sus acciones sociales utilizando modelos que se verán en capítulos siguientes.

Es relevante aclarar que todos los impulsores de la RSE incentivan a las corporaciones a elaborar reportes sociales anuales, pero éstas no tienen obligación legal en nuestro país, por el momento, de hacerlo.

Una vez definidos los conceptos anteriores, debemos realizar una diferenciación que consideramos sustancial, según surgió de nuestro entendimiento, y de nuestra entrevista con la Doctora Deyanira Dolinsky:

Las empresas *socialmente responsables*, son aquellas cuya estrategia está basada en el modelo de gestión de la RSE, mientras que las que *aplican responsabilidad social*, son las que utilizan la RSE como una herramienta de apoyo al núcleo central de su visión estratégica.

5. Beneficios de aplicar RSE

Una de las razones que creemos enlentecen la difusión de la RSE en Uruguay y en el mundo, es la incógnita existente respecto a los beneficios que puede generar para quienes la llevan a la práctica.

Según hemos interpretado de toda la bibliografía estudiada, se pueden mencionar como ventajas, las siguientes:

- **Mejora la gestión de capital humano.** La relación con los empleados se fortalece al abrirse vías de comunicación para escuchar sus propuestas y preocupaciones laborales y personales; con el fin de tratar de comprenderlos, y ubicarse en su situación propia. Como consecuencia, se potencia el sentimiento de pertenencia a la institución y de contención, disminuyendo así su rotación. Además, al aumentar el conocimiento general sobre los empleados, se pueden administrar sus competencias o habilidades y enfocarse en aquellos que realmente otorguen valor agregado a la institución para mantenerlos y promoverlos. Por otro lado, a nivel gerencial, al establecerse de antemano los principios

éticos más importantes, se soluciona el tema de la generación de dilemas morales que pueden suscitarse al tomar decisiones importantes.

- **Mejora la imagen externa de la organización**, incluso sin necesidad de recurrir a instrumentos como el marketing o la publicidad, porque se maneja naturalmente mejor temas como los riesgos reputacionales.
- **Se obtienen beneficios fiscales y de financiamiento**. En sociedades con legislación avanzada al respecto, se goza de beneficios tributarios, disminuyen los requisitos para la obtención de créditos, y sus acciones son preferibles para los inversores.
- **Crece la confianza de los accionistas**. En caso de elaborar reportes sociales, aumenta la confianza que los accionistas depositan sobre los cargos gerenciales debido a que se reflejan acciones no cuantitativas y se genera un mayor flujo de información, logrando más transparencia de todas las actividades.
- **Se fomenta el autocontrol**. Debido a que se establece una cultura fuerte en valores, y se favorece la iniciativa propia. Esta situación permite la descentralización de las decisiones y consecuentemente un mejor funcionamiento en la operativa diaria.
- **Aumenta la productividad**. Al fomentar la reflexión no sólo en la alta dirección sino en todos los niveles de la organización, se logra una mejor administración del tiempo de trabajo y de utilización de los recursos. Se logra una mayor productividad por empleado al colaborar en su capacitación y desarrollo, y generarle el sentimiento de pertenencia.
- **Fidelidad de los consumidores**. A raíz de que el consumidor es cada vez más informado y tiende también a ser socialmente responsable, va a valorar positivamente a aquellas organizaciones que traten de desarrollar mejor sus acciones de RSE.

6. Inversión ética o socialmente responsable

Las fuentes de financiamiento también juegan un rol decisivo en el desempeño ambiental y social de las empresas, a través de presiones y obligaciones que establecen a las mismas para que puedan acceder a su capital.

En base al trabajo realizado por la profesora Marta de la Cuesta González, “Inversiones Socialmente Responsables” podemos conceptualizar este tema.⁴²

6.1. Concepto y origen

Las inversiones éticas o socialmente responsables (ISR) son aquellas dirigidas hacia empresas que acrediten buenas prácticas en materia de RSE y que por tanto cuenten con una buena calidad de gestión y de gobierno corporativo.

El origen de las inversiones éticas hay que encontrarlo en motivaciones de índole moral o religiosa. Así, en la década del cincuenta, se crearon varias corrientes de inversión de religiones como los cuáqueros, que siendo coherentes con su estilo de vida, no invertían en industrias relacionadas al tabaco, el alcohol y el juego. Tenían esta norma de conducta por razones éticas, pero referidas a un dogma, no compartido por personas que no pertenecían a dicha religión.

Luego, en la década del sesenta, hubo un movimiento social de no invertir en empresas con las que no se comparten las acciones que profesan, intentando a partir de la presión, fomentar el cambio. Así fue ideado el primer fondo de inversión ético, el Pax World Fund, el cual fue creado por Colbett y Tysson en el año 1968, cuyo principio fundamental era no invertir en aquellas organizaciones que fueran proveedores de armamento y en especial para la guerra de Vietnam. Un movimiento similar se realizó para bloquear económicamente a Sudáfrica con el fin de terminar al “apartheid”.

Dichos fondos, han centrado su inversión a partir de la exclusión de las carteras de inversión, de empresas que no cumplan con los requisitos éticos establecidos por ellos de antemano. Esta postura, además de promover inversiones menos redituables (a causa de que pueden excluir opciones interesantes), no es favorable en el sentido de que busca lograr sus objetivos a partir de la presión, haciendo que las empresas simplemente cumplan requisitos, pero que no se adentren a las metas propuestas.

Sin embargo, la nueva corriente que se va imponiendo en los últimos años y que podríamos denominar inversión sostenible, desde una visión más financiera y con perspectiva a largo plazo, trata de incorporar de forma integrada criterios económicos, medioambientales y sociales en

⁴² De la Cuesta González, Marta, *Inversiones socialmente responsables*, Publicado en Revista Futuros No 11. 2005 Vol. III, En: <http://www.revistafuturos.info>. España [consulta: febrero 2010].

la evaluación tradicional de las carteras financieras, invirtiendo en las mejores empresas de cada sector (*best in class*), sin llevar a cabo ningún proceso de exclusión, premiando a las organizaciones que mejor apliquen sus planes de RSE.

6.2. Fondos de inversión éticos

Los Fondos de Inversión Éticos (FIE) son instituciones de inversión colectiva (IIC) cuyo objetivo es dirigir el ahorro hacia las empresas u organizaciones, que de acuerdo a los principios éticos establecidos, cumplan con los criterios valorativos y/o negativos en él reflejados.

El cumplimiento de un mayor número de criterios por parte de las empresas, les ofrece la posibilidad de estar incluidas en estos fondos, y de esta forma atraer mayor cantidad de recursos para financiar sus proyectos de inversión o crecimiento. A menudo, el ideario ético está formado tanto por criterios excluyentes, que de forma directa excluyen a los valores o sectores dañinos, como de criterios valorativos o de inclusión que seleccionan a las corporaciones con mejor comportamiento social.

Se suelen distinguir cuatro tipos de fondos de inversión en función de la evolución histórica y sus características:

- *Fondos de primera generación*, que sólo tienen en cuenta criterios negativos excluyentes a la hora de seleccionar las inversiones.
- *Fondos de segunda generación*, que incorporan criterios positivos y negativos, y dirigen la financiación hacia aquellas empresas con un mejor comportamiento social y medioambiental.
- *Fondos de tercera generación*, que además de factores medioambientales y sociales, tienen en cuenta aspectos relacionados con la organización y gestión de la empresa, así como con el papel que ésta desempeña en la comunidad.
- *Fondos de cuarta generación*, en los que el fondo influye activamente en la empresa en cuanto a temas de responsabilidad social (activismo accionario) a través del dialogo y ejerciendo su derecho a voto en las asambleas generales de accionistas.

Los criterios utilizados en la aplicación del “filtro ético” en las empresas, suelen estar basados en acuerdos internacionales (OIT, OCDE, ONU y mejores prácticas). Puede haber unos mínimos de carácter excluyente o negativo que corresponden con lo generalmente rechazable por la sociedad (armamento, drogas, pornografía infantil), otros más controvertidos que responden a requerimientos de un grupo social importante (energía nuclear, tabaco, tráfico de armas) junto a otros criterios valorativos o positivos.

Algunos de los criterios de exclusión más frecuentes son: inversión en países con regímenes políticos opresivos y que no respetan los derechos humanos, utilización de técnicas productivas contaminantes, nocivas y peligrosas, fabricación de material nuclear, explotación laboral de menores, destrucción del medio ambiente, y falta de reconocimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Dentro de los criterios positivos o valorativos, encontramos: promoción del desarrollo local o comunitario de los países en vías de desarrollo, provisión de productos de alta calidad y servicios que son beneficiosos a largo plazo para la comunidad, protección del medio ambiente, y conservación de la energía y los recursos naturales.

6.3. Impacto sobre la RSE

La argumentación puramente económica del funcionamiento de los negocios, ha traído consigo el resurgimiento de la denominada inversión socialmente responsable, dirigida a incorporar en su valoración de gestión y riesgos económicos, los criterios éticos, sociales y medioambientales. El enfoque de la voluntariedad, argumenta a favor de la RSE en función del beneficio que esta estrategia puede suponer para la empresa. Fundamentalmente, esta visión se basa en los vínculos existentes o potenciales entre la calidad de las relaciones de la empresa con sus *stakeholders* o grupos de interés, y los beneficios económicos que puede traer aparejado fortalecer su relacionamiento con ellos.

Bajo este enfoque se recogen una serie de argumentaciones teóricas que pretenden convencer a los accionistas y a los gestores, de que la RSE es buena para sus propios intereses a la vez que lo es para toda la sociedad. No se trata de un juego de suma cero, sino de una relación de ganar-ganar. Además del capital financiero y de los activos tangibles, las empresas cuentan con un capital social, humano e intelectual al que hay que prestar especial atención para poder obtener el máximo retorno de los recursos utilizados con una meta de largo plazo. Cada vez más, los

empleados, accionistas y clientes valoran esos activos intangibles difíciles de comercializar y que constituyen la reputación externa y la cultura interna de la empresa.

Además, la empresa con buenos resultados sociales tiene acceso al volumen de fondos de la inversión socialmente responsable, gana en eficacia por la mejor gestión de costos, y es más competitiva en licitaciones, en los países donde hay legislación al respecto. Cada vez es mayor el número de inversores que reclaman información no financiera de las empresas en las que participan y asumen su papel de accionistas responsables, dialogando con ellas e incluso interviniendo a través del voto en decisiones que puedan comprometer el futuro de la empresa por asumir excesivos riesgos de RSE. Las empresas que están sometidas a esta fiscalización de los inversores son fundamentalmente multinacionales, que cotizan en los mercados financieros internacionales y en cuyo capital participan fuertemente inversores institucionales que se ocupan de la RSE.

Así pues, si en su origen las finanzas éticas venían motivadas por cuestiones morales que obligaban a los inversores éticos (grupos religiosos, organizaciones medioambientales o sociales) a establecer filtros a la hora de dirigir su ahorro, en la actualidad los mercados financieros y los grandes inversores ven en el comportamiento socialmente responsable de la empresa, un valor añadido que revierte en beneficios a largo plazo y mayor capitalización bursátil.

6.4. Finanzas socialmente responsables

Al margen de la inversión colectiva socialmente responsable, el papel de la intermediación financiera directa ejercido por los bancos a través de la concesión de créditos, es crucial en el camino hacia la RSE. Algunos bancos han empezado a adoptar técnicas para evaluar los riesgos medioambientales, sociales y de reputación, lo que aumenta la probabilidad de exclusión de la financiación para las empresas menos responsables socialmente, o en el mejor de los casos, el empeoramiento de las condiciones contractuales de sus préstamos, favoreciendo de ese modo a las empresas más responsables en este sentido.

7. Normas internacionales sobre RSE

7.1. SA8000

Desde inicios de los años noventa, y como respuesta a los reclamos de los consumidores sobre las condiciones laborales a las que se sometía a los trabajadores en las empresas productivas de todo el mundo, surgen códigos de conducta que empiezan a establecer requisitos en cuanto a las condiciones de los lugares de trabajo. A raíz de la falta de consistencia de estos códigos y de la necesidad de definir criterios de aplicación universal para las organizaciones, es que en el año 1997, la Social Accountability International (SAI) publica la SA8000 luego de haber testado su aplicabilidad en tres países. Adicionalmente, la SAI desarrolló procedimientos para acreditar la certificación de la norma, basados en los sistemas existentes para la certificación conforme a las normas ISO9000 (sistema de gestión de calidad) e ISO14000 (sistema de gestión medioambiental).⁴³

La SA8000 es una norma basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la que establece requisitos de carácter voluntario para las empresas, relativos a los derechos de los trabajadores y sus condiciones en el centro de trabajo. Dichos requisitos involucran los siguientes temas: trabajo infantil, trabajo forzoso y obligatorio, seguridad y salud, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, y sistemas de gestión. Se caracteriza además, por ser una norma auditable a través de organismos de certificación, lo cual es indudable que genera diversos beneficios para cualquier organización, algunos de los cuales pueden ser: la mejora del clima interno, de la productividad, la apertura de nuevos mercados, la sustentabilidad del negocio, lograr una mayor confianza de los accionistas y una mejor imagen en la sociedad, la fidelización de clientes, lograr un mayor acceso a créditos, la reducción de accidentes y de juicios laborales, y provocar un sentido de pertenencia del personal. En el año 2008, se publicó la tercera edición de la referida norma, la cual tiene asociada una guía emitida por la misma institución, que ayuda a entenderla y a implementar sus requisitos, y que puede ser utilizada por los auditores y las empresas que pretenden obtener su certificación.⁴⁴

⁴³ Social Accountability International (SAI), sitio web oficial. La SAI es una compañía global que establece estándares internacionales para las organizaciones, cuyo fin es promover los derechos de los trabajadores en todo el mundo. En: <http://www.sa-intl.org> [consulta: noviembre 2010].

⁴⁴ Social Accountability International (SAI), *Norma SA8000*, tercera edición, año 2008.

La norma SA8000 constituye desde todo punto de vista un avance en la mejora continua de las condiciones laborales dentro de toda clase de organizaciones. A pesar de que su cumplimiento es opcional, a medida que pasa el tiempo, cada vez más organizaciones están siendo certificadas, lo cual produce un efecto dominó al fijar su caso como un ejemplo a seguir, y además dicha mejora será percibida por los empleados, quienes estarán más satisfechos en sus trabajos y comentarán este hecho a terceros ajenos a la organización. Es importante que se motive y se insista en la mejora continua de las condiciones laborales a nivel mundial, dejando bien en claro que fundamentan la defensa de un derecho humano indiscutible en la actualidad como es el de trabajar en condiciones dignas.⁴⁵

7.2. SGE21⁴⁶

La SGE21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable), es una norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión, la RSE, y permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación. Surge como resultado del trabajo de un nutrido grupo de directivos y líderes de opinión que, en el seno del X Congreso de Calidad y Medioambiente celebrado en 1999 en Barcelona, se cuestionaban de qué manera se podía poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todos sus miembros frente al conjunto de la sociedad.

Llegar a certificar la gestión de la organización de acuerdo con esta norma implica adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además supone aplicar los valores éticos incorporados en esta norma, demostrarlos y mantenerlos. La norma está compuesta por seis capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos certificables de la norma.

Los requisitos que debe cumplir la organización para ser considerada ética y socialmente responsable, están divididos en nueve áreas de gestión:

1. *Alta Dirección*. Su misión es impulsar el cambio organizativo mediante la elaboración de un plan de responsabilidad social. El plan incluye el establecimiento de un código de

⁴⁵ Revista Letreros, *Normas SA8000: auditoría de las condiciones laborales*. En: www.revistaletreiros.com/pdf/89-024a030.pdf [consulta: marzo 2011].

⁴⁶ Forética, *SGE21*, versión 2008. En: <http://www.sge21.foretica.es/es/> [consulta: febrero 2010].

- conducta, una política anticorrupción y la creación de un comité de ética, que garantice el cumplimiento de los compromisos adoptados.
2. *Cientes.* El objetivo es velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar las características del producto velando por la satisfacción del cliente. La protección de públicos vulnerables y la accesibilidad de los productos o servicios ofrecidos son algunos de los requisitos.
 3. *Proveedores.* Estos serán evaluados y seleccionados en función de aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales que superen los requisitos legales aplicables.
 4. *Personas que integran la organización.* Partiendo del cumplimiento de los Derechos Humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, este apartado tiene como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.
 5. *Entorno social.* Destaca la importancia de conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la organización genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo.
 6. *Entorno ambiental.* El compromiso de prevención de la contaminación, la gestión de los impactos ambientales asociados a la actividad y la comunicación de los indicadores ambientales de la organización son algunos de los ejemplos.
 7. *Inversores.* En este punto, la norma se centra en el buen gobierno y la transparencia financiera de la organización.
 8. *Competencia.* Trata de fomentar la competencia leal y la resolución de conflictos por medio de arbitraje. Impulsa la cooperación y establecimiento de alianzas entre organizaciones competidoras.
 9. *Administraciones Públicas.* La norma va más allá de las exigencias legales tratando de crear vías de colaboración entre la organización y la administración.

La SGE 21 aporta ventajas significativas en la gestión de la Responsabilidad Social:

- *Aporta rigor a la gestión de la organización.* Incorpora los principios de la RSE de los actuales marcos de referencia: Comisión Europea, Pacto Mundial, Organización Internacional del Trabajo y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- *Fácilmente integrable con otros sistemas de gestión.* Permite la integración con los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales de la organización.
- *Obtención de indicadores.* Facilita la generación de información para establecer los indicadores de RSE del cuadro de mando integral de la organización, así como para la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- *Cambio organizacional.* Facilita, tanto en organizaciones grandes como en pequeñas y medianas, la incorporación de una cultura responsable en sus equipos. Contribuye a la mejora de la reputación a nivel interno y externo como compañías responsables, innovadoras y sostenibles.
- *Generador de confianza.* Su reconocimiento es creciente por parte de las organizaciones que la utilizan y las instituciones que apoyan su difusión.
- *Contribuye a la credibilidad.* Permite una auditoría por una tercera parte independiente (certificación), como una garantía máxima ante todas las partes interesadas.

Desde su presentación en 1999, la norma SGE 21 ha sido revisada en tres ocasiones (2002, 2005 y 2008) asegurando así que se mantiene actualizada y alineada con las principales iniciativas existentes en temas de Responsabilidad Social y Sistemas de Gestión a nivel internacional.

La obtención de una norma actualizada que incorpore los criterios e iniciativas más relevantes existentes en la actualidad, la maximización de su compatibilidad con otros índices, guías y herramientas de gestión y el perfeccionamiento de la formulación de los requisitos, han sido los principales objetivos establecidos para esta última revisión de la norma, que con el tiempo, se convierte en uno de los modelos más utilizados al igual que el GRI, el cual veremos más adelante.

7.3. Norma ISO26000

El lunes primero de noviembre de 2010 se realizó en Ginebra (Suiza), el lanzamiento de la norma ISO26000. Comenzó a gestarse en el año 2005 y contó con la participación de 450 expertos y 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones de enlace, convirtiéndose en la más grande de la historia de ISO. Su aprobación definitiva se dio el 12 de setiembre de 2010 con la votación a favor del 94% de los países.⁴⁷

La referida norma proporciona una orientación sobre responsabilidad social para ser utilizada por organizaciones del sector público y privado, y en países desarrollados y en vías de desarrollo. Se caracteriza por contener directrices de aplicación voluntaria y no requisitos, por lo que a diferencia de otras normas ISO, ésta no es certificable.⁴⁸

El hecho de no ser certificable determina que no es adecuada para evaluaciones de conformidad y que su adopción no implica el reconocimiento gubernamental o la ratificación de cualquier convención, acuerdo, norma o herramienta mencionada. A pesar de esto, es una excelente herramienta para desarrollar acciones, programas o políticas organizacionales que permitan una verdadera contribución al desarrollo sostenible.

El objetivo de esta Norma Internacional es proporcionar una guía a las organizaciones sobre:⁴⁹

- principios, prácticas y temas relacionados a la responsabilidad social;
- integrar e implementar la responsabilidad social a través de la organización y su esfera de influencia, incluyendo su cadena de suministro;
- identificar y comprometerse con las partes interesadas;
- comunicar el compromiso y desempeño relacionado con la responsabilidad social;

⁴⁷ Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

En: <http://www.iram.org.ar/nota-blog.php?IDB=50&pag=0> [consulta: noviembre 2010].

⁴⁸ International Standard Organization (ISO), ISO26000, *Visión General del Proyecto*, 2010.

En: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility [consulta: noviembre 2010].

⁴⁹ Fernández García, Ricardo, artículo publicado en el sitio web *diario responsable* en enero de 2011.

En: <http://www.diarioresponsable.com/index.php/empresas/normas-y-acreditaciones/12551-introduccion-a-la-norma-iso-26000-guia-sobre-responsabilidad-social.html> [consulta: marzo 2011].

- la contribución de la organización al desarrollo sostenible.

El siguiente es un esquema ilustrativo de la estructura de la norma:

Título de capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.

Fuente: International Standard Organization (ISO), ISO26000, *Visión general del proyecto*, 2010.

Dentro del contenido de la Norma, consideramos pertinente destacar los siete principios definidos en el capítulo 4 como base de buena conducta que permitirán contribuir al desarrollo sostenible:⁵⁰

1. **Rendición de cuentas.** Hace referencia a que la organización debe ser responsable de los impactos de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente.
2. **Transparencia.** La organización debe tener disponible información sobre las actividades que afecten los intereses de las partes relacionadas de una manera clara y entendible.
3. **Comportamiento ético.** El comportamiento de la organización debe estar basado en la honestidad, equidad e integridad.
4. **Respeto por los intereses de las partes relacionadas.** Los objetivos de una organización no solo deben responder a los intereses de los dueños, empleados o clientes, sino también a los intereses de las partes relacionadas que están siendo de algún modo afectadas por las actividades de ésta.
5. **Respeto por la ley.** Refiere particularmente a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley, e incluso el Gobierno está sujeto a la ley.
6. **Respeto por las normas internacionales de comportamiento.** La organización debe respetar estas normas mientras respeta las leyes del lugar en el cual se encuentra.
7. **Respeto por los derechos humanos.** La organización debe respetarlos y reconocer su importancia y universalidad.

Las materias fundamentales a las que se hace referencia en la norma en el capítulo 6 son las siguientes:

1. *Gobernanza Organizacional.* Es el sistema por el cual las organizaciones hacen e implementan decisiones en busca de sus objetivos. Deben complementarlo o integrarlo con la implementación de un comportamiento social responsable.

⁵⁰ International Standard Organization (ISO), *Borrador de la Norma ISO26000*, 2010.
En: http://www.unit.org.uy/misc/responsabilidadsocial/ISO_DIS_26000.pdf [consulta: diciembre 2010].

2. *Derechos humanos*. Se refiere al respeto de los derechos humanos involucrados en el ámbito de acción de la organización.
3. *Prácticas laborales*. Incluyen el reclutamiento y promoción de trabajadores; la transferencia y reubicación de trabajadores; su entrenamiento y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial; y una política sobre las condiciones de trabajo y su remuneración.
4. *Medio ambiente*. Para evaluar el comportamiento de una organización en relación al medio ambiente, la Norma recomienda la utilización de herramientas técnicas relevantes en el tema como la ISO14000.
5. *Prácticas justas de operación*. Se relacionan con la RSE en el sentido de que se ocupan del modo en que la organización utiliza sus relaciones con proveedores, entidades del Gobierno, clientes, competidores y empleados, para promover resultados positivos en torno al tema. Uno de los métodos para lograr estos resultados, es promover la acción socialmente responsable más allá del ámbito de influencia de la empresa.
6. *Asuntos de consumidores*. Esta materia refiere a proveer información educativa y exacta a los consumidores, realizar un marketing responsable, y promover el consumo sostenible. Asimismo, incluye la minimización de riesgos provenientes del uso de los productos y servicios, a través de su diseño, manufactura, distribución, información difundida, y el suministro de servicios asociados.
7. *Participación activa y desarrollo de la comunidad*: Son dos aspectos fundamentales para el desarrollo sostenible. La participación activa de la organización significa mucho más que el simple hecho de identificar a sus *stakeholders* y responder sobre las acciones propias de la empresa que puedan afectar los intereses de éstos. Se trata de brindar apoyo e identificarse con la comunidad, de tal manera de reconocerse a sí misma como un *stakeholder* de ésta, con la cual comparte intereses comunes.

De esta manera, se depositaron muchas expectativas sobre los beneficios esperados de la aplicación de este estándar por parte de las organizaciones, de los cuales destacamos los siguientes:⁵¹

⁵¹ Fernández García, Ricardo, ‘artículo publicado en el sitio web *diario responsable...*’

- Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de responsabilidad social en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los grupos de interés.
- Incrementar las garantías en materia de responsabilidad social a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de grupos de interés.
- Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.
- Facilitar el libre mercado y eliminar las barreras del comercio.
- Complementar y evitar conflictos con otros estándares ya existentes.

CAPÍTULO III – Responsabilidad Social Empresaria en Uruguay

1. Introducción

A pesar de la creciente relevancia de la RSE en el discurso empresarial, aún no sabemos a ciencia cierta cuántas empresas son las que realmente han incorporado la RSE, y cuál ha sido el avance en cada una de las áreas que involucra este concepto. Tal es así, que el conocimiento actualmente disponible sobre la situación de Uruguay proviene en mayor medida de investigaciones impulsadas por organizaciones empresariales que promueven la RSE como ACDE y DERES.⁵²

2. ACDE⁵³

La Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), cuyo cometido es agrupar a dirigentes de empresas con el objetivo de lograr organizaciones empresariales que sean capaces de generar estructuras socioeconómicas más justas y humanas, es una de las instituciones que se ha encargado de promover la práctica de RSE en nuestro país desde la década del noventa.

En su página web, ACDE define la RSE como: “conciliar los objetivos de productividad, competitividad y rentabilidad de una empresa, con el desarrollo de las personas que en ella trabajan, promoviendo la mejora de la calidad de vida de la comunidad en que se actúa y ayudando a preservar el medio ambiente”.

Uno de los aportes más destacados de ACDE en relación a la RSE, ha sido la creación del Índice de Responsabilidad Social (IRSE) en el año 2003, en el cual participan empresas multinacionales y nacionales, grandes y pequeñas, e industriales y de servicios. Este índice es una herramienta que actúa directamente sobre la calidad de vida de las personas, por intermedio de las empresas, y cuya medición se hace a través de encuestas destinadas a la dirección y a los funcionarios de las empresas. El retorno de la empresa que participa en el índice consiste en que

⁵² Licandro, Oscar, *El estado de la RSE en Uruguay: avances y desafíos*. Programa de investigación sobre RSE, Universidad Católica del Uruguay. En: <http://www.redunirse.org/?q=node/1061> [consulta: febrero 2011].

⁵³ Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), sitio web oficial. En: <http://www.acde.org.uy> [consulta: febrero 2011].

implementará políticas cada vez más activas de RSE, las que traen como consecuencia mayor competitividad y rentabilidad, así como mayor inclusión y cohesión social para la comunidad. El actual vicepresidente del Uruguay, el Cr. Danilo Astori, en la presentación del Índice de Responsabilidad Social del año 2010 expresó que: “el IRSE es una herramienta fundamental para el desarrollo económico y social del Uruguay”.

El IRSE del año 2010 contó con la participación de ciento seis empresas (seis públicas y cien privadas). La evaluación de los resultados de las ocho ediciones realizadas hasta el momento confirma que las empresas con mayor permanencia en el IRSE son las que presentan mejores resultados, lo que sugiere la existencia de un proceso de aprendizaje. Según resultados comentados por la propia institución, al considerar el origen de la propiedad de las empresas se confirma que la performance en acciones de RSE de las empresas extranjeras es mejor que las nacionales, sin embargo al compararlas con los resultados de años anteriores se observa una nueva reducción de la brecha entre ambas categorías de empresas, lo que sugiere un interesante proceso de convergencia.

2.1. ERSE II⁵⁴

En el año 2007, y teniendo como antecedente directo el IRSE de los años 2005 y 2006, ACDE, en conjunto con el Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República (DECON), elaboraron un trabajo de investigación denominado “Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial” (ERSE II) con el objetivo de obtener información objetiva y confiable sobre las actividades de RSE realizadas por las empresas uruguayas, a través de dos encuestas.

El principal interés de esta investigación estuvo en empresas privadas pertenecientes a los sectores de comercio, industria y servicios, con cincuenta o más personas ocupadas. Se obtuvieron respuestas de noventa y cinco empresas y se tomó como referencia las actividades desarrolladas durante 2006. De este trabajo, podemos destacar algunos puntos que consideramos significativos para entender la situación de Uruguay entorno a este tema:

- gran variedad de respuestas respecto del significado de RSE, lo que demuestra falta de una conceptualización clara del tema;

⁵⁴ Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales (DECON), *La Responsabilidad Social en Uruguay, La Visión de las Empresas*, Universidad de la República, Montevideo, noviembre de 2007.

- menos de la mitad de las empresas de la muestra gestiona certificados de calidad o de mejora continua en el marco de las Normas ISO u otras normas de carácter similar;
- el sector comercio es el único que en un porcentaje mayor al 50% afirma haber realizado encuestas de satisfacción a clientes y consumidores;
- existen pocos planes de reclutamiento para la contratación de personas con discapacidades o problemas de inserción laboral;
- menos de la tercera parte de las empresas encuestadas implementaron programas directos de reducción de impactos negativos que genera la actividad de la empresa sobre el medio ambiente;
- las empresas más involucradas con las prácticas de RSE son las del sector industrial, así como también las de capitales extranjeros.

3. DERES⁵⁵

En el año 1999 se crea la organización denominada “Desarrollo de la Responsabilidad Social” (DERES), la cual nace como consecuencia del interés de los empresarios de incorporar este concepto en la gestión de sus organizaciones.

Según DERES, “la RSE es una visión de negocios que incorpora a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente”.

Esta organización trabaja en base a Grupos de Trabajo (GT) que son integrados por los colaboradores de las empresas socias de DERES de forma voluntaria, sobre temas específicos que pueden surgir de ambas partes.

Dentro de las metas alcanzadas y por conseguir por los referidos GT, podemos mencionar:

- publicación del Manual para la Elaboración del Balance Social y realización de conferencias sobre Balance y Reporte Social;

⁵⁵ Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES), sitio web oficial. En: <http://www.deres.org.uy> [consulta: febrero 2011].

- elaboración de un manual para el desarrollo y la implementación de Códigos Empresariales de Ética que actualmente está en las etapas finales de edición;
- realización de la primera edición del concurso académico de RSE en Uruguay en 2008, el cual estuvo dirigido a estudiantes de las universidades UDELAR, ORT, UCU, UDE y UM;
- generar conocimiento en materia de comunicación y RSE que sea un valor agregado para el sector empresario, el académico, los medios, formadores de opinión pública y público en general.

4. Análisis de la RSE en empresas del Uruguay estudiadas

Si bien encontramos empresas que desde sus inicios han desarrollado acciones de ayuda a distintos sectores de nuestra sociedad, es bastante reciente el hecho de que las empresas de nuestro medio hayan comenzado a interesarse por los aspectos específicos considerados por la RSE. Por lo tanto, para conocer la situación actual en Uruguay, averiguamos en la organización DERES cuáles son las empresas que consideran con avance significativo en relación a este tema. Dentro de las posibles opciones de investigación, elegimos entrevistar a los responsables de la RSE de las siguientes empresas: la terminal de transporte terrestre Tres Cruces (Montevideo), el laboratorio farmacéutico Roemmers del Uruguay, la administradora de fondos previsionales República AFAP y la multinacional de IT y Servicios IBM (filial Uruguay).

A. RSE a nivel estratégico

Como resultado de este estudio hemos visto que los conceptos asociados al significado de este término, y la forma de llevarlos a la práctica a través de un plan de actividades, son muy variados en éstas empresas, dependiendo principalmente del giro de actividad de la misma y de la visión de la persona responsable del área.

En relación al tema planteado precedentemente, Tres Cruces ha utilizado desde hace años el modelo de RSE como modelo de gestión principal de la empresa. Esto implica la definición previa de objetivos y acciones asociadas a un presupuesto preestablecido y la posterior evaluación de los resultados. Sin embargo, la adopción de este modelo de gestión implicó un proceso para entender cuál era el objetivo de incorporar la RSE en la empresa.

En referencia a este tema, el gerente general Marcelo Lombardi nos dijo lo siguiente:

“En algún momento se asociaba la responsabilidad social a todo lo que pudiera llegar a ser las acciones de apoyo comunitario. En un momento se entendió que la responsabilidad social es un tema asociado a la gestión, y se comenzó a ver que era necesario agregarle contenido a cada una de las áreas de trabajo”.

Por otra parte, Roemmers asocia la RSE a la gestión de la empresa considerándola un proceso estratégico.

Deyanira Dolinsky, gerente del área médica se refirió al respecto de la siguiente manera:

“La RSE no puede ser un área separada, debe estar integrada a todo, ya que se trata de una forma de ser. Siempre se está tratando de impulsar para que esto vaya permeando en la organización. En el mapa de procesos de la empresa, se encuentra como un proceso estratégico porque la idea es que el cambio se haga en todas las áreas”.

Asimismo, República AFAP tiene un enfoque que considera a la RSE como una herramienta de apoyo al modelo de gestión de la empresa (que en este caso es el de mejora continua) que les reafirmó lo que tenían que hacer.

El gerente comercial, Diego Moles nos comentó al respecto:

“Nosotros solamente si cumplimos con el objeto de dar mejor retiro a los uruguayos, ya le damos un valor a la sociedad. La zona de confusión surge cuando algunas empresas separan sus objetivos de las tareas hacia la sociedad. La estrategia de la empresa debe estar alineada con las tareas que realiza que tienen impacto en la sociedad, no tienen que inventarse cosas de afuera para decir que es buena [...]. Si no logro combinar los objetivos de responsabilidad social con la estrategia de la empresa, no soy socialmente responsable. De lo contrario, si al negocio le va mal, las acciones sociales caen”.

Desde esta perspectiva, República AFAP no tiene en su estrategia la definición de RSE, y por lo tanto, tampoco define objetivos ni establece presupuesto alguno asociado a este concepto. Según Diego Moles, la RSE es una “evolución natural de las empresas”.

En cuanto a IBM, no tiene una estrategia general al respecto, sino que está en los valores de la empresa el ayudar al éxito del cliente y ser responsables ante la sociedad. De esta manera, no hay un departamento específico que se encargue de la gestión de la RSE sino que cada área es responsable de actuar acorde a los valores de la empresa.

Patricia Presa, gerente del área de comunicación externa nos comentó:

“Recursos Humanos es la que se encarga de la gente, de los programas de empleados; otra área se encarga del medioambiente; de los proveedores se encarga Compras. Todas las partes están un poco separadas”.

B. Encargados de la RSE a nivel de empresa

En relación al encargado de la RSE, hemos encontrado diferentes casos, pudiendo estar a cargo del gerente general (caso Tres Cruces) o de un gerente de área, por ejemplo, del área comercial (República AFAP) o del área de actividad específica de la empresa (Roemmers). En contraposición, IBM no tiene un encargado específico respecto al tema, porque de acuerdo a lo comentado en el punto anterior, cada departamento es responsables de las distintas áreas de RSE.

Nos parece válido mencionar el hecho de que en estas empresas actualmente no existe un área encargada exclusivamente de la RSE. Esto puede tener su razón en que la RSE es considerada por éstas como un elemento que integra a la totalidad de la empresa y no como acciones desligadas de su actividad principal.

C. Tipos de actividades de RSE realizadas por las empresas

En referencia al plan de actividades desarrolladas por las empresas, encontramos que en general está condicionado a la actividad principal de las mismas. Como ejemplo de lo mencionado, vamos a comentar algunas de las actividades desarrolladas por las empresas vistas por nosotros:

- *Tres Cruces*. Debido a su fuerte inserción en la comunidad a raíz de su actividad principal, el flujo de visitas diarias, y la variedad de clientes, es que siempre tuvo propensión a desempeñar actividades de apoyo a la sociedad. Podemos destacar, la ayuda a la construcción de escuelas rurales, el desarrollo de talleres de informática gratuitos, cuenta con centros de información para visitantes, entre otros.
- *Roemmers*. Sus acciones están estrechamente vinculadas con la salud física, psicológica y medio ambiental. Algunas de las actividades llevadas a cabo se relacionan con que las mujeres trabajen medio horario hasta que su bebé cumpla los seis meses, apoyo a los empleados con problemas de adicciones, violencia doméstica y/o abuso sexual, programas de difusión y ayuda del control arterial, y programas de apoyo de educación física a las escuelas.

- *República AFAP*. Las acciones están relacionadas a la generación del empleo. Trabaja con distintas organizaciones para preparar a los jóvenes en su primera experiencia laboral.
- *IBM*. Entre sus acciones, realiza donaciones de equipos informáticos y servidores a escuelas públicas.

D. Reportes o balances sociales

Otro aspecto a considerar en el análisis del avance de la RSE en las empresas, es el de los reportes o balances sociales. En este sentido, podemos decir que recién están empezando a ganar popularidad entre los empresarios. En la entrevista realizada por nosotros a Eduardo Shaw, éste nos comentaba que la mayoría de las organizaciones interesadas en publicar sus acciones se encarga de elaborar memorias sociales descriptivas, pero no balances sociales. Al respecto indicó, que algunas pocas empezaron a reportar hace unos años en base al Manual para la Elaboración de Balances Sociales emitido por DERES. Sin embargo, la única empresa que encontramos en nuestra investigación que hubiera reportado en base al Modelo internacional GRI, es Tres Cruces, la cual lo hizo por primera vez en 2009.

En el caso de las otras empresas entrevistadas, Roemmers elabora memorias sociales descriptivas que incluyen algunos indicadores cuantitativos, mientras que República AFAP describe sus acciones en la memoria anual de gestión sin incluir un capítulo específico de RSE. En última instancia, decimos que IBM reporta la información al respecto a la casa matriz, la cual se encarga de realizar un reporte social corporativo anual siguiendo el formato GRI.

E. Auditoría de reportes sociales

El panorama descrito nos induce a pensar que la auditoría de reportes sociales es un tema al que aún le faltan pasos previos para desarrollarse masivamente en nuestro país, porque consideramos que las empresas estudiadas son destacadas en cuanto a su visión de la RSE, y sin embargo no está totalmente incorporada la elaboración de reportes sociales (excepto Tres Cruces) y su correspondiente auditoría. No obstante esto, dentro nuestra investigación, el gerente general de Tres Cruces, Marcelo Lombardi, nos comentó que estaba en sus planes la realización de una auditoría para poder obtener una calificación “A” en su reporte social GRI.

5. Rol del Estado

El estado también debe jugar un papel determinante en este tema, es el que tiene los medios y la autoridad para promocionar el accionar socialmente responsable de las entidades. En relación a esto, el pasado 24 de mayo de 2010, se promulgó en nuestro país el decreto 158/010 que establece la creación de un Consejo Nacional de Responsabilidad Social de las Empresas en el ámbito del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

Los cometidos asignados a dicho Consejo son los siguientes:⁵⁶

- A. Estimular, fomentar y difundir, las políticas de Responsabilidad Social de las Empresas, con atención a las políticas de inclusión social, de género, de formación profesional y de respeto por los derechos humanos y el medioambiente.
- B. Coordinación de políticas y prácticas de Responsabilidad Social de las Empresas, buscando herramientas que permitan la adopción de éstas, también por parte de las PYMES.
- C. Promocionar reportes, estándares, memorias y todo tipo de informes o guías de Responsabilidad social de las Empresas, que contribuyan a la transparencia de las organizaciones.
- D. Realizar un seguimiento a nivel local, regional e internacional, respecto de la evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas, de manera de oficiar de órgano asesor y consultivo del Gobierno y de las instituciones gubernamentales en general. Participar en eventos nacionales e internacionales de Responsabilidad Social de las Empresas, como forma de permanente promoción y actualización del tema en nuestro país.

- **Análisis**

Si bien este hecho representa un paso más en el camino hacia la consolidación de la RSE como modelo de gestión, consideramos que son lineamientos muy generales y teóricos, careciendo de falta de acciones específicas a realizar por parte del Gobierno, de pautas concretas a tomar en consideración por las organizaciones, y de métodos de control efectivos para evaluar el correcto avance en el desarrollo del tema.

⁵⁶ Poder Ejecutivo, *Decreto 158/010* publicado en el sitio web de la presidencia de la República. En: http://www.presidencia.gub.uy/sci/decretos/2010/05/mtss_58.pdf [consulta: octubre 2010].

A nuestro entender, este consejo tendría que ser para los entes públicos, servicios descentralizados y empresas públicas de derecho privado, que sea consultivo y que sirva para coordinar prácticas, tanto internas como de exigencia a los proveedores. En adición a esto, deberían establecerse situaciones en las cuales las empresas estén obligadas a elaborar reportes sociales, para lo cual sería oportuno reglamentar la información que debe contener el referido reporte y en base a qué modelo debe armarse, así como también tomar en consideración su posible auditoría.

Por otra parte, pensamos que no es pertinente que el referido Consejo dependa del MTSS, a causa de que se ve sujeto a intereses sectoriales contrapuestos, lo que puede generar carencia de imparcialidad en la resolución de temas y conflictos. Por esta razón, creemos que el mejor lugar sería Presidencia, incluso dentro de algún organismo como la Oficina de Planeación y Presupuesto (OPP).

5.1. Otros actores: Banco Central del Uruguay y Bolsa de Valores de Montevideo

Cualquiera de estos dos organismos puede tener un rol de avanzada, debido a que las empresas son reticentes a otorgar información y divulgar cifras, por una cuestión de identidad propia del país.

Entonces al ser reticentes con la información de los reportes financieros, también juega en contra la divulgación de reportes anexos a estos, como por ejemplo los reportes sociales.

Marcelo Lombardi, Gerente General de Tres Cruces nos comentó lo siguiente acerca de esta empresa: “Se trata una SA abierta, que cotizó obligaciones negociables desde el año 1995, por lo tanto la empresa está acostumbrada a reportar en forma abierta al mercado. Se trata de una empresa muy transparente, tanto por el sistema de reporte interno como el externo. La información que se vuelca al mercado es más que la que se prevé por parte del BCU y por las normas para las SA abiertas”.

De esto, podemos inducir que es más fácil para una empresa que cotiza en bolsa, realizar reportes sociales, debido a que está obligado a reportar muchas más cifras, y rendir cuenta a más personas (todos sus accionistas), siendo el proceso de reportar más natural para ellas.

Es así que un desarrollo de la bolsa y en consecuencia de la apertura societaria de las empresas nacionales, no solo ayuda a ganar en transparencia de información, sino que incluso puede lateralmente ayudar al desarrollo de los reportes sociales.

5.2. Otras legislaciones

Sobre la base de lo expuesto precedentemente, nos parece oportuno señalar el caso de Argentina, en el cual existe una ley para la ciudad autónoma de Buenos Aires, que establece obligaciones para las empresas de esa ciudad fijando un marco jurídico para el Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA).

Esta norma establece la obligatoriedad de elaboración de balances sociales para las empresas que superen la cantidad de trescientos empleados y un límite de facturación fijado para las pequeñas y medianas empresas, los cuales serán públicos y de libre acceso para la población, previa auditoría del Gobierno. No obstante, resalta que para las restantes organizaciones, la elaboración del referido reporte es voluntaria, y que en caso de decidir elaborarlo, podrán obtener beneficios relacionados con acceso a créditos y programas especiales, entre otros.⁵⁷

Como referentes en Europa podemos destacar a Francia, que actualmente está en debate por la futura promulgación de la ley Granelle II que fijará el “Compromiso Nacional con el Medio Ambiente” en Francia. Dentro de las exigencias que prevé establecer la ley, está la obligatoriedad de la elaboración de reportes sociales para las empresas de más de quinientos empleados.⁵⁸

⁵⁷ Ley N° 2.594, Legislatura de la ciudad autónoma de Buenos Aires, publicada en el Boletín Oficial N° 2859 de la ciudad de Buenos Aires, 2007.
En: http://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/boletines/20080128.htm#1 [consulta: marzo 2011].

⁵⁸ ComunicaRSE, artículo sobre la ley Granelle II de Francia publicado en el sitio web *ComunicaRSE*, enero de 2011.
En: <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/Noticias-10/1943.html> [consulta: marzo 2011].

Tercera Parte

AUDITORÍA DE REPORTE SOCIALES

CAPÍTULO I – Modelos de reportes sociales

1. Concepto de reporte social o de sostenibilidad

En capítulos anteriores comentamos el concepto de *desarrollo sostenible* (o *sustentable*) y cómo puede incidir directamente en el bienestar de la sociedad, mencionando a las empresas como actores claves en la consecución de los objetivos derivados de éste. El desafío de poder llevar esto a cabo, conlleva una responsabilidad que está implícita en las decisiones tomadas por los directivos respecto de los métodos de producción empleados, las tecnologías utilizadas, las políticas adoptadas, y general, toda acción que pueda influir de algún modo en las condiciones de vida de su entorno.

Asociado a esto, la magnitud de los riesgos y amenazas que pueden hacer peligrar la sostenibilidad colectiva global, en combinación con la diversidad de alternativas y oportunidades que se presentan, hacen que la transparencia de los impactos económicos, ambientales y sociales sea un componente que se está convirtiendo en fundamental en las relaciones de las organizaciones con sus grupos de interés. En este contexto, surge una iniciativa global que día a día va incorporando más adeptos, el reporte social.

El reporte social es un instrumento destinado a dar mayor transparencia a las actividades empresariales y ampliar el diálogo de la organización con la sociedad. Contiene datos cuantitativos y cualitativos que pueden orientar la planificación del año siguiente, además de demostrar el rumbo de las actividades en el año anterior. Al respecto, es fundamental precisar si:⁵⁹

- se contempla solamente la descripción de acciones sociales o se incluyen indicadores o algún tipo de información de carácter cuantitativo,
- los datos se publican con regularidad,
- el reporte social integra las dimensiones sociales, ambientales y económicas,

⁵⁹ Instituto Ethos y Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE), '*Conceptos Básicos e Indicadores...*', pp. 20 – 21.

- el informe es fácilmente accesible, si tiene en cuenta las sugerencias de los *stakeholders* internos y externos y si es utilizado como herramienta de gestión en la planificación estratégica de la empresa.

Según Global Reporting Initiative (GRI), “una memoria⁶⁰ 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”.⁶¹

Vale destacar que existen diferentes maneras de informar sobre el desempeño de RSE de las organizaciones, puede ser a través de informes meramente cualitativos, o de informes cuantitativos y descriptivos. Al respecto, Mery Gallego clasifica los distintos tipos de informes en memorias y reportes de la siguiente forma:⁶²

- la memoria social consta de la descripción de las actividades llevadas a cabo por la empresa en materia social en un período determinado.
- el reporte social es un instrumento que permite medir y cuantificar la gestión social de una organización en un periodo determinado, en base a lineamientos y a un presupuesto definido previamente. Se habla de balance porque es posible confrontar los resultados obtenidos con respecto a unos presupuestos previamente definidos, su resultado al finalizar el período podrá presentarse en términos de déficit o superávit en materia social, y servirá para la planificación del ejercicio económico siguiente.

En concordancia con esta diferenciación establecida, en los siguientes puntos vamos a referirnos a los reportes o balances sociales porque son los únicos que realmente permiten medir el desempeño de una empresa en lo relativo a la RSE, y son cada día más aceptados a nivel mundial.

⁶⁰ El término “memoria” es utilizado por el GRI como sinónimo de reporte o balance. No obstante, es común que se use esta terminología para referirse a informes de carácter cualitativo (descriptivo) sobre las actividades de una empresa, mientras que los términos “reporte” o “balance” hacen referencia a informes de carácter más cuantitativo.

⁶¹ Global Reporting Initiative (GRI), G3, 2006.
En: <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Online/> [consulta: agosto 2009].

⁶² Gallego, Mery, *El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional*, Revista Universidad EAFIT, Medellín, 1999. En: <http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/gallego.pdf> [consulta: marzo 2011].

2. Importancia de un reporte social o de sostenibilidad

Con respecto a este punto, queremos compartir la visión de la fundación PROhumana de Chile, la cual comenta lo siguiente:⁶³

La importancia de la realización de reportes de sostenibilidad, se basa principalmente en el concepto de que este hecho representa una demostración y una práctica de transparencia, debido a que se exponen a los diversos públicos de interés de la empresa, toda la información relacionada con los ámbitos sociales, ambientales y económicos de la misma.

Por otra parte, estos reportes permiten mostrarle al país en qué medida se está cumpliendo con los compromisos que cada compañía ha ido adquiriendo, y cómo se responde ante las esperanzas ciudadanas que están situadas en cada una de ellas.

La empresa moderna requiere integrar la relación con los *stakeholders* dentro de su estrategia. La información transparente y abierta por parte de ellas, la cual puede verse reflejada en los reportes de sostenibilidad, cimienta la relación con los *stakeholders*, dándole forma a los compromisos adquiridos por ambas partes.

Hoy existe la necesidad de transformar los reportes de sostenibilidad que elaboran las empresas, en herramientas eficaces para profundizar el diálogo entre el sector empresarial, el Gobierno y la sociedad civil, porque éstos representan la “carta de presentación” de las organizaciones frente a todos los sectores, además de ser una importante herramienta de gestión para el negocio.

La importancia de hacer reportes se hace lógica no sólo por un asunto interno de las compañías, a raíz de que deben respetar ciertas reglas, sino también por el hecho de que deben hacer transparente sus gestiones y negocios, y publicar su comportamiento para demostrar que han sido leales con los compromisos de realizar buenas prácticas internas.

De acuerdo a Judy Henderson:

“En estos momentos difíciles quizás resulta más crucial que nunca que las empresas muestren su compromiso con la transparencia mediante la presentación de informes de sostenibilidad. La pu-

⁶³ Fundación PROhumana.

En: http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=3650&Itemid=90 [consulta: febrero 2010].

blicación eficaz de información sobre el rendimiento económico, ambiental y social puede permitir a una empresa destacar entre las demás y aprovechar la oportunidad de posicionarse como líder con una marcada visión de futuro entre unos grupos de interés cada vez más sofisticados. La publicación de un informe de sostenibilidad ya no es una mera cuestión de mitigación de riesgos de reputación y de costes. Ahora más que nunca, empleados, inversores y consumidores analizan las empresas donde compran, invierten o para las que trabajan con el fin de colaborar para abordar de forma innovadora las cuestiones fundamentales a las que todos nos enfrentamos en materia de sostenibilidad”.⁶⁴

Las razones expuestas anteriormente son solo algunas de las que impulsan a las organizaciones actuales a ir incorporando en su cultura la elaboración de esta clase reportes, porque más allá de que exista o no una legislación al respecto que obligue a realizarlo, o que decidan hacerlo de forma voluntaria para colaborar con la sostenibilidad, es un “deber” que tienen las empresas para con sus grupos de interés si quieren lograr resultados económicos a largo plazo. Esto se debe en parte al proceso de concientización generalizado de la sociedad que va en aumento con respecto a las urgencias sociales y medioambientales que se han ido generando a lo largo de los años.

3. Global Reporting Initiative

A. Definición

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 (con sede en Holanda) por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Surge con el afán de ayudar a todo tipo de organizaciones a elaborar memorias que tomen en cuenta los ámbitos medioambiental, social y económico, y con la misión final de desarrollar y difundir pautas de reporte de sostenibilidad que pudieran ser aplicables de manera global, y ofrecieran la posibilidad de comparación entre distintas instituciones. Esta última, es tal vez la mayor ventaja de este instrumento, porque su estructura efectivamente permite que las organizaciones puedan medir sus avances en la implementación de políticas de RSE, a través del tiempo, y compararse con sus pares a partir de la implantación de una herramienta estándar que proporciona una estructura

⁶⁴ Henderson, Judy, Consejo de Administración, GRI, citado en el *Estudio de KPMG International sobre Informes de Responsabilidad Social Corporativa 2008*, Amsterdam, setiembre de 2009.

lógica para medir la sostenibilidad del funcionamiento, los productos y los servicios de la organización.⁶⁵

Desde su fundación, GRI ha desarrollado tres versiones de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. La primera fue en el año 2000, una segunda en 2002 (G2) y la tercera y última en 2006 (G3). Las sucesivas revisiones han ido permitiendo el ajuste de los lineamientos de la guía a los requerimientos actuales de las empresas. La G3 es un reflejo de la evolución experimentada en los informes de sostenibilidad de las empresas en los últimos años y por otra parte integrando requerimientos de estándares internacionales que se han consolidado y aceptado mundialmente (Pacto Mundial, AA1000⁶⁶, SA8000, Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros). Esta guía se ha convertido en el referente internacional que las empresas han asumido como guión para elaborar sus informes de responsabilidad corporativa o comunicaciones de avance en la triple cuenta de resultados: económico, social y ambiental.

B. Estructura⁶⁷

La guía GRI consta de dos grandes partes:

- A. En la primera parte se describen tres elementos fundamentales del proceso de elaboración de memorias. Para ayudar a determinar qué se debe incluir, este apartado aborda los principios relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, junto con una serie de comprobaciones para cada principio. La aplicación de estos principios y los contenidos básicos determinan los asuntos e indicadores sobre los que se ha de informar. Asimismo se incluyen los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad, así como las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada. Este apartado concluye con una serie de indicaciones para que las organizaciones informantes puedan definir el rango de entidades que deben estar representadas en la memoria (también denominado “cobertura de la memoria”).

⁶⁵ Fundación PROhumana, sitio web.

En: http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=3651&Itemid=90 [consulta: setiembre 2009].

⁶⁶ La Norma AA1000 será desarrollada en el capítulo siguiente.

⁶⁷ GRI, G3, 2006.

B. La segunda parte presenta los contenidos básicos que han de incluirse. La guía presenta la información que resulta relevante y material para la mayoría de las organizaciones y grupos de interés, bajo tres tipos de contenidos básicos:

- *Perfil*: información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización, entre otros a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo.
- *Enfoque de la dirección*: información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área concreta.
- *Indicadores de desempeño*: permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

La guía define dos clases de indicadores, centrales y adicionales. Los indicadores centrales son aquellos que se identifican como los que tienen más relevancia para la mayoría de los grupos de interés y se los considera materiales a menos que, sobre la base de los principios de elaboración de memorias del GRI, se estime lo contrario. Esto significa que los indicadores principales deben publicarse para cumplir con los estándares que plantea la memoria, salvo que se explicita que se consideran inmateriales. Por el contrario, los indicadores adicionales son aquellos que representan prácticas emergentes o que tratan aspectos que pueden ser materiales para determinadas organizaciones pero que generalmente no lo son para la mayoría de ellas, y por lo tanto son de aplicación opcional.

Una vez concluida la memoria, los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el *marco de elaboración de memorias del GRI* a través del sistema de “niveles de aplicación del GRI”. La finalidad de este sistema es proporcionar a los lectores de la memoria, una clara información sobre la medida en que se han aplicado las sugerencias del GRI, y a los redactores de la memoria, una visión o una vía para ampliar gradualmente la aplicación del referido marco.

Existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren a medio camino entre ambos. Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del *marco de elaboración de memorias*

del GRI. Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un “plus” (+) en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+), en el caso de que se haya utilizado verificación externa⁶⁸.

La sección que aborda los indicadores de desempeño está organizada en tres dimensiones fundamentales: económica, medioambiental y social. A su vez, los indicadores de la categoría social se dividen en aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una “información sobre el enfoque de la dirección” y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales.

C. Razones para su confección

Entre las ventajas que pueden llegar a surgir de la aplicación del GRI podemos destacar las siguientes:⁶⁹

- *Informes reglamentados.* Esta característica podría mejorar la uniformidad de los informes emitidos y permitiría hacer comparaciones entre empresas de todo el mundo basadas en procedimientos sustentables.
- *Normativa Universal.* Las normas no se limitan a un sector empresarial o a un área geográfica en particular y se pueden aplicar a cualquier industria.
- *Guía sectorizada.* Para facilitar su uso y responder a las necesidades sectoriales específicas, GRI ha desarrollado suplementos específicos para complementar la información general.
- *Normativa confiable.* La organización se ha asociado con las Naciones Unidas (UN) y ha buscado la participación de las organizaciones no gubernamentales, líderes industriales, consultores, auditores y contadores, entre otros. Las directivas de GRI irán mejorándose continuamente de acuerdo con el aporte de los *stakeholders*.

⁶⁸ El término “verificación externa” hace referencia a la auditoría de un reporte de sostenibilidad efectuada por un profesional independiente a la organización. Este tema lo desarrollaremos en el capítulo siguiente.

⁶⁹ Tirza Hollenhorst, Chris Johnson, *Herramientas Sobre Responsabilidad Social Empresarial*, informe preparado para Red Puentes, California, 2004. En: http://www.fechac.org/pdf/rse/balance_social_ibase_resenia.pdf [consulta: marzo 2011].

- *Es una herramienta flexible.* 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.
- *Compatibilidad con otras normas,* tales como la estructura de la norma AA1000. GRI intenta complementarse con el “qué” de la información (los indicadores y el formato de la información difundida), mientras que la norma AA1000 brinda las normas para el proceso de difusión y el desarrollo de informes accesibles y objetivos sobre hechos reales.

Por otro lado, el IDEA agrega: “La guía no ofrece directrices para la recopilación de datos, sistemas de información y elaboración de memorias o procedimientos organizativos para preparar memorias de sustentabilidad. Tampoco orienta sobre el control de las actuaciones o sobre los métodos de validación. Estos aspectos quedan bajo el criterio de las propias instituciones o empresas informantes; para ello existen metodologías más apropiadas gracias a los esfuerzos de iniciativas paralelas centradas en el desarrollo de sistemas de gestión, protocolos técnicos y en procesos y procedimientos para la selección de indicadores”.⁷⁰

D. Aplicación a nivel internacional

De acuerdo al último estudio realizado por KPMG International sobre responsabilidad social corporativa⁷¹, el GRI es el reporte de sostenibilidad más utilizado por las empresas⁷². Asimismo, hay evidencias de una tendencia a considerar la publicación de informes como una parte más dentro de un sistema de gestión de RSE más amplio. Muestra de esto es que más de la mitad de las empresas encuestadas en este estudio seleccionaron el contenido de su informe basándose en su propia estrategia y objetivos. Siguiendo esta línea de razonamiento, es interesante saber cómo es que las empresas eligen la información e indicadores a incluir en sus reportes, de lo cual se desprende que el método más utilizado consta de partir de los indicadores que establece el GRI, mientras que otras organizaciones utilizan los principios de este modelo como punto de partida.

⁷⁰ IDEA, ‘*El Balance Social...*’, *op. cit.*, p. 17.

⁷¹ KPMG International, *Estudio de KPMG International sobre Informes de Responsabilidad Social Corporativa 2008*, Amsterdam, Holanda, setiembre de 2009.
En: <http://www.compromisorse.com/upload/estudios/000/56/InformesResponsabilidadCorp.pdf> [consulta: marzo 2011].

⁷² Las empresas consideradas en el estudio realizado por KPMG incluye las 250 primeras de la clasificación del Global Fortune 500, así como las 100 principales de 16 países seleccionados. En total se consideran más de 1.600 entidades.

4. Indicadores Ethos de RSE

Los indicadores Ethos⁷³ constituyen herramientas que, además de posibilitar la unificación de los conceptos de responsabilidad social empresarial, también ofrecen una lista de aspectos susceptibles de ser evaluados por las empresas, en el caso de que las mismas estuvieran interesadas en hacer un auto-diagnóstico de sus prácticas. Así, los Indicadores Ethos han cumplido un rol fundamental, orientando a todos los públicos que los utilizan, dentro y fuera de las empresas, acerca de los aspectos que integran una gestión socialmente responsable; de esta manera, se posibilita la auto-evaluación por parte de las empresas incorporadas al logro de estos retos, al igual que el desarrollo de un método de evaluación crítico y constructivo.⁷⁴

Estos indicadores están estructurados en forma de cuestionario, y su aplicación consiste en un proceso de análisis y relleno de datos que se envían al Instituto Ethos. El referido cuestionario está dividido en siete grandes temas:⁷⁵

- Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo
- Público Interno
- Medio Ambiente
- Proveedores
- Consumidores y Clientes
- Comunidad
- Gobierno y Sociedad

⁷³ El Instituto Ethos es una organización brasileña sin fines de lucro fundada en 1998, que tiene como misión, movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas para que desarrollen sus acciones de forma socialmente responsable, fomentando en sus socios la construcción de una sociedad más próspera y justa.

⁷⁴ Instituto Ethos y Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE), '*Conceptos Básicos e Indicadores...*', p. 8.

⁷⁵ Instituto Ethos, *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2007*, San Pablo, 2007, p. 5.
En: http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/Indicadores_2007_ESPAÑOL.pdf [consulta: marzo 2011].

Por otra parte, los temas se dividen en 36 indicadores que obedecen a la siguiente estructura:⁷⁶

A. Indicador de Profundidad. Estos indicadores se proponen saber cuál es el nivel de adecuación de determinada práctica en la gestión de la empresa, con 5 opciones de respuesta:

1. *No.* Cuando la situación presentada no está insertada en la práctica de la empresa.
2. *En parte.* Cuando sólo algunos de los factores presentados en la situación forman parte del cotidiano de la empresa.
3. *En gran parte.* Cuando la situación retrata una condición próxima de la realidad de la empresa.
4. *Sí.* Cuando la situación descrita forma parte integral de la realidad de la empresa.
5. *No consideramos aplicación en nuestra empresa.* En este caso se debe justificar.

B. Indicadores Binarios (*sí o no*). Los indicadores binarios se relacionan al tema tratado en el Indicador de Profundidad, conteniendo elementos de validación y profundizando sobre el mismo, y contribuyendo a la comprensión sobre las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios.

C. Indicadores Cuantitativos. Este tipo de indicadores propone el relevamiento sistemático de datos que serán útiles en la monitorización interna de la empresa. No todos los indicadores presentan preguntas cuantitativas, aunque en el caso de presentarlas, se deben mostrar en forma precisa porque permiten una mejor comprensión de las prácticas de RSE.

La ausencia de datos cuantitativos no influye en el desempeño final de la compañía en su Informe de Diagnóstico. Sin embargo, el monitoreo de esos números va a contribuir mucho a la consistencia de la planificación de mejoras propuestas por los Indicadores Ethos.

Los tres tipos de indicadores mencionados, señalan directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

⁷⁶ Instituto Ethos, 'Indicadores Ethos...' pp. 5 – 6.

5. Cuarto Estado Financiero

A. Conceptualización

Este modelo fue propuesto por Luis Perera Aldama en el año 2003 en su libro *El reporte Social: Un Cuarto Estado Financiero Básico sobre la dimensión social de las empresas*, el cual se caracteriza por ser de naturaleza contable y voluntario, y es además un reporte elaborado a partir de la información que emerge de los estados contables/financieros básicos tradicionales, sobre la base del criterio de lo devengado.

El concepto detrás de este modelo es que la empresa genera valor a través de las ventas de sus productos y/o servicios que ofrece menos los costos de los componentes directos asociados a los insumos necesarios para producirlos, excluyendo de estos componentes, los impuestos que se transfieren al Estado, y el costo de la mano de obra que se destina a los empleados. Además, estos componentes del costo pueden dividirse en nacionales y extranjeros, lo cual es un elemento útil para medir el grado de apoyo de la empresa hacia el desarrollo productivo del país.

De esta manera, el uso del valor generado por la organización puede ser distribuida a sus grupos de interés en seis ámbitos:⁷⁷

- los *empleados*, a través de la remuneración y beneficios,
- el *Estado*, a través del pago de tributos como consecuencia de su acción empresarial,
- la *comunidad*, a través de las inversiones y gastos de desarrollo comunitario que efectúa la empresa,
- los *propietarios o accionistas*, a través de las utilidades distribuidas o disponibles,
- la *propia empresa*, a través de partidas que prevén la reposición de su capacidad generadora,
- los *inversores*, a través del interés invertido en la obtención de fondos aplicados a la operativa de la empresa.

⁷⁷ Perera Aldama, Luis, *El Reporte Social: Un Cuarto Estado Financiero Básico Sobre la Dimensión Social de las Empresas*, Santiago de Chile, setiembre de 2003, pp. 23 - 24.

Consideramos que es una forma sencilla de reportar, realizada a partir de cómo se distribuye el valor generado, conceptualizado como la creación de recursos derivados de la actividad empresarial, los cuales surgen directamente de la diferencia entre los ingresos percibidos y los costos materiales o insumos asociados a dichos ingresos. En este sentido, el proceso de elaboración del Cuarto Estado Financiero consta de dos etapas:⁷⁸

- a) la primera de ellas es la preparación de un “Modelo Primario”, el cual presenta información conciliada con la contabilidad e integra su gestión social con la económica, de manera de exponer la generación de valor agregado y su distribución entre los grupos de interés,
- b) la segunda es la elaboración de un “Modelo Integral”, el que partiendo de los datos del modelo anterior, informa el valor agregado generado y una nueva distribución que de él se hace entre los distintos grupos de interés.

Como complemento a esta información, el modelo incluye el estado de demostración del valor agregado, que se compone con elementos como el valor realmente vertido al Estado, o el cálculo del porcentaje de valor generado remanente sobre el capital aportado. En el primer caso se detallan los impuestos indirectos y directos vertidos al Estado, mientras que en el segundo, se exponen las utilidades generadas menos las distribuidas, más el nivel de recapitalización de la empresa. Al respecto de este segundo punto, Perera comenta, “La medida del total frente al capital aportado pondrá de manifiesto algo importante desde el punto de vista social, la autosustentabilidad en el tiempo de la empresa y la mayor o menor propensión de los accionistas a fortalecer su estructura patrimonial”.⁷⁹

La tercera y última parte de este modelo tiene que ver con la información cuantitativa y el uso de indicadores que se generan como información anexa o complementaria al núcleo central del reporte, sobre todo mediante el uso de notas al estilo de los estados contables tradicionales. En el modelo se explicita que “los indicadores son una expresión mínima, que cumpliendo con el espíritu del GRI, admiten una extensión gradual. Representan informaciones mínimas necesarias para entender la realidad de una empresa en su interacción con los distintos grupos de interés”.⁸⁰

⁷⁸ Timote, Juan, Machado, Manuel, Cabañes, Carlos, ‘Balance Social: una propuesta...’ p. 69.

⁷⁹ Perera Aldama, Luis, *El Reporte Social...* op. cit., p. 32.

⁸⁰ Perera Aldama, Luis, *El Reporte Social...* op. cit., p. 33.

Como conclusión, podemos decir entonces que la principal preocupación del creador del Cuarto Estado Financiero, es exponer la rendición de cuentas hacia la sociedad por parte de la empresa, estableciendo un modelo que provea un marco mínimo, entendible y vinculante con la información financiera.

B. Justificación

Según lo indica el autor, este modelo es creado debido a que “el lenguaje de la mayoría de los reportes aún no está sintonizado con los mercados financieros ni hay suficientes vínculos entre la triple última línea y los informes financieros”.⁸¹

Desde otra perspectiva, en el modelo también se hace referencia a que el Cuarto Estado Financiero puede llegar a permitir la superación de algunas críticas realizadas al GRI, las cuales pueden resumirse en las siguientes recomendaciones:⁸²

- Mejorar el potencial para la aplicación práctica generalizada de las guías. La gran cantidad de indicadores establecidos por GRI, podría no ser manejable para muchas organizaciones.
- Proveer mayor claridad sobre el modelo de reporte sobre sostenibilidad. Se afirma la necesidad de articular el objetivo del reporte y clarificar aspectos claves del modelo, incluyendo consistencia, presentación de información prospectiva y materialidad.
- Desarrollar criterios adecuados para el reporte sobre sostenibilidad. Se critica que muchos indicadores no reúnen las características requeridas para ser criterios verdaderamente adecuados.
- Desarrollar un modelo de consulta apropiado a los distintos grupos de interés corporativo, o “stakeholders”.
- Proveer mayor claridad al rol de proveedor de verificación externa.

⁸¹ Perera Aldama, Luis, *El Reporte Social...* ' op. cit., p. 16.

⁸² Perera Aldama, Luis, *El Reporte Social...* ' pp. 15 – 16.

A nuestro entender, el sentido explícito de este reporte es ayudar a las empresas, al ser un modelo fácil de aplicar desde la perspectiva de que la fuente de preparación de este estado, es la misma que para la preparación de los estados financieros, e incluso menciona Perera, que es posible sistematizar su armado mediante una correcta codificación del sistema de información financiera.

C. Ventajas y desventajas

Según nuestro análisis, la principal ventaja de este modelo es que presenta información directamente conciliable con la contabilidad de la empresa, a causa de que su punto de partida son los estados contables/financieros tradicionales. Por el contrario, tiene la desventaja de que no es descriptiva en su cuerpo central sino en sus anexos, no reflejando necesariamente las acciones de RSE tomadas por la empresa.

No obstante, consideramos que su mayor falencia también deriva del hecho de ser basado en la contabilidad tradicional, por lo que únicamente toma en cuenta la dimensión económica/financiera de la organización, (sólo se refleja esta dimensión en los estados contables), y en forma parcial, debido a que tampoco toma en consideración la valorización de los activos intangibles.

Sin embargo, muchas de las críticas pueden eliminarse si consideramos que este modelo es considerado por el propio autor como abierto y general, el cual puede adecuarse o amoldarse a los principios o indicadores de otros modelos de reporte (GRI, AA1000, Normativa ISO), pudiendo ser considerado un nexo entre la contabilidad tradicional y dichos reportes.

CAPÍTULO II – Auditoría de reportes de RSE

1. Concepto de auditoría

Si consultamos en la Real Academia Española la definición del término “auditoría”, nos encontramos con que hace referencia simplemente al concepto de “auditoría contable”, el cual define como “*revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor*”.⁸³

1.1. Auditoría contable

Con respecto a la auditoría contable, podemos citar la definición de Enrique Fowler Newton:⁸⁴

“Es el examen de los estados contables por parte de un profesional independiente con el propósito de dictaminar si fueron preparados de acuerdo con ciertas normas contables.

En las auditorías de estados contables hay:

- Un propósito: emitir una opinión (dictamen) sobre si ellos han sido preparados de acuerdo con las normas contables empleadas como punto de referencia o sensor.
- Un sujeto: el auditor, que debe ser independiente del ente emisor y estar capacitado para efectuar su tarea diligentemente.
- Un objeto: el juego de estados contables.
- Una acción: su examen.
- El sensor, generalmente está constituido por las normas contables profesionales, que en algunos países se conocen con la inadecuada denominación de principios de contabili-

⁸³ Diccionario de la Real Academia Española, vigésimo segunda edición, 2001. En: <http://www.rae.es/rae> [consulta: noviembre 2010].

⁸⁴ Fowler Newton, Enrique, *Auditoría Aplicada*. Segunda parte, Tomo I. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1995.

dad generalmente aceptados, aunque existen también auditorías con dos sensores, donde también debe opinarse si se aplicaron ciertas normas contables legales.

- Un producto principal, el informe sobre los estados contables, que puede contener un dictamen favorable (sin salvedades o con ellas), ser adverso o expresar una abstención de opinión, en cuyo caso no hay un dictamen propiamente dicho.
- Un Subproducto: la carta con recomendaciones para mejorar los controles internos”.

1.2. Auditoría de reportes sociales

La elaboración y publicación de informes de sostenibilidad, ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años. Como resultado, ha impulsado el surgimiento de nuevas normas que acompañen tal crecimiento, de manera que los informes gocen de una mayor credibilidad, y sean más efectivos para sus usuarios.⁸⁵

El propósito de la existencia de los mencionados informes, es proveer a los grupos de interés la necesaria y suficiente información acerca del desempeño sostenible de las entidades, con el objetivo de darles herramientas para la toma de decisiones fundamentales. Para que estos cometidos puedan ser alcanzados con total efectividad, es imprescindible la credibilidad como requisito previo. Consecuentemente, el aseguramiento⁸⁶ externo independiente se ha convertido en la clave para aumentar la credibilidad y efectividad de los informes.⁸⁷

Según Simon Zadek, Director General de AccountAbility⁸⁸, “La “verificación” es un resultado deseado, no una norma, un método o una actividad. Las organizaciones tratan de “asegurar” a sus principales grupos de interés que aquellos aspectos que dichos grupos consideran significa-

⁸⁵ DERES, ‘Manual para la Preparación...’, *op.cit.* p. 17.

⁸⁶ El término “aseguramiento” o “aseguramiento externo” se utiliza para describir los métodos y procesos que utiliza el encargado de evaluar la información divulgada por la organización sobre su desempeño de sostenibilidad, así como los sistemas, datos y procesos subyacentes, apoyados en estándares adecuados con el fin de incrementar la credibilidad de dicha información. Fuente: Norma AA1000AS.

Por otra parte, la Fédération des Experts Comptables Européens (FEE), recomienda usar este término “aseguramiento” para cubrir el amplio campo que se denomina auditoría o verificación, por lo tanto en este trabajo utilizaremos los tres términos como sinónimos.

⁸⁷ AccountAbility, *Norma AA1000AS*. Segunda edición, 2008, p 6.

⁸⁸ Institute of Social and Ethical Accountability. Es una red global sin fines de lucro creada en 1995 para promover inversiones en “accountability” que fomenten el desarrollo sostenible. Cuenta con oficinas en Londres, Washington, Beijing, Ginebra, San Pablo y San Francisco. La expresión “accountability” se refiere al reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización. En: www.accountability21.net.

tivos o materiales se tienen realmente en cuenta. La verificación de los grupos de interés consiste en proporcionar información creíble que aporte información oportuna para sus decisiones y su forma de actuación, y que en último término influirá en la organización. Para que los proveedores de verificación profesionales sean creíbles han de poner en práctica un sólido ejercicio de precaución y diligencia en relación con aquellos grupos de interés para quienes estén proporcionando la función de verificación”.⁸⁹

- **Elementos de la auditoría de reportes sociales**

Partiendo de la definición de auditoría contable establecida en el punto anterior, podemos tomar algunos de sus elementos y adaptarlos al nuevo objeto de verificación, el reporte social, para empezar a entender de qué se trata la auditoría de reportes de sostenibilidad:

- También hay un propósito o misión, que es dar una opinión o dictamen sobre si dichos reportes han sido preparados de acuerdo con los estándares o pautas establecidos para los modelos de reportes.
- El auditor también debe ser independiente del ente emisor, y estar capacitado para efectuar su tarea diligentemente.
- El objeto: todos los reportes de RSE y toda su información anexa que pueda ser de utilidad.
- La acción es la misma, el examen de los reportes y toda la información que sea necesaria.
- El sensor: en este momento no hay normas uniformes, pudiéndose utilizar varios sensores, incluso complementándose entre ellos.
- El producto principal es un informe sobre los reportes de RSE, y en relación al dictamen.
- Un Subproducto: también debe realizarse la carta de gerencia para mejorar los controles internos.

⁸⁹ Zadek, Simon, Director General de AccountAbility, citado en el *Estudio Internacional 2005 sobre Informes de Responsabilidad Corporativa* elaborado por la Universidad de Amsterdam y KPMG, Amsterdam, p. 35.

1.3. Auditoría social

Asociado al concepto de auditoría de reportes sociales, vamos a referirnos al concepto de “auditoría social”, términos que pueden llegar a confundirse.

La auditoría social no es la auditoría de reportes sociales como tal, sino que incluye planes, estrategias, proyectos, políticas, procedimientos y prácticas ejercidas por la organización auditada. Se encarga de la revisión de los sistemas de información, programas, estructura y funcionamiento general de la organización, además de los estados financieros. Como resultado de esta práctica, debe lograrse un informe con propuestas para el mejoramiento de la institución, o sea, un proceso de control interno de la gestión social de la empresa.⁹⁰

Según la New Economics Foundation (NEF), 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 que pueda mejorar sus resultados sociales o solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad”.⁹¹

Por otro lado, según lo expresado en el trabajo “Un Punto de Referencia para la Auditoría Social” presentado en el Foro Virtual de Contabilidad Social y Ambiental de la UBA, el concepto de auditoría social tiene tres elementos fundamentales, además de los grupos de interés:⁹²

- *La evaluación del impacto social de la entidad.* Existen propuestas bastante aceptadas sobre los criterios de evaluación social, tales como la norma SA8000, la norma AA1000 y la norma ISO26000.
- *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

⁹⁰ Ávila, Marlin Oscar, *Conferencia sobre Auditoría Social*, II Congreso de Centroamericano de Profesionales Universitarios, Tegucigalpa, Honduras, 2002. En: http://marlin-avila.rds.hn/auditoria_social.pdf [consulta: febrero 2011].

⁹¹ New Economics Foundation (NEF). En: <http://www.auditoriasocial.net/> [consulta: marzo 2011].

⁹² Zanini, Rossana, Bilbao, Alicia, Bressan, Cecilia, *Memorias de Sostenibilidad: Un Punto de Referencia para la Auditoría Social*, Universidad Nacional de Río Cuarto, Argentina, 2010. Trabajo incluido en el sitio web Foro de Contabilidad Social y Ambiental. En: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbienta/> [consulta: diciembre 2010].

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 sostenibilidad 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.

El siguiente cuadro establece la relación existente entre reporte social y auditoría social:

Término	Acepción denotativa	Significado	Características
Reporte social	Memoria de actividades sociales	La empresa identifica una serie de actividades realizadas en relación con los principios éticos aceptados en la empresa y los incluye en el informe anual.	Voluntario, informal, selectivo y de realización interna.
	Informe sistemático interno	La organización en base a indicadores, específicos o generales, estables a lo largo del tiempo, autoevalúa las actuaciones realizadas.	Formal, con indicadores previamente establecidos, y de realización interna.
Auditoría social	Verificación de la información aportada en los informes de las organizaciones	De forma externa se verifica la fiabilidad y validez del informe elaborado por la organización.	Formal, de realización externa y con normas previas establecidas.
	Análisis sistemático de la demanda y relación de la organización con el conjunto de la sociedad	Se realiza un análisis sistemático y profundo, normalmente con apoyo externo, en relación a las demandas de stakeholders a la organización y de la imagen que la misma tiene entre ellos.	Analítica, de realización interna/externa, y con importante esfuerzo.

Fuente: Ruiz Roqueñi, Maite, Retolaza Avalos, José Luis, *La Auditoría Social Como Instrumento de Posicionamiento de la Economía Solidaria*. CIRIEC, Valencia, 2005.

En://redalyc.uaemex.mx/pdf/174/17405317.pdf. [consulta: noviembre 2010].

1.4. Diferencia entre auditoría social y auditoría de reportes sociales

La diferencia sustancial redundaría en el objetivo de la auditoría, que en el caso de la auditoría de reportes sociales es más específico. Si analizamos la última definición descrita en el punto

anterior, notamos que en su tercer elemento explicita la diferencia existente entre la auditoría social y la auditoría o verificación de los informes, estableciendo claramente que la última forma parte de la primera.

La auditoría de un reporte social es un proceso sistemático para comprobar que el reporte cumple con un grado razonable de fiabilidad respecto a un marco teórico adecuado, como por ejemplo, el GRI.

La auditoría social es un proceso más amplio al mencionado precedentemente porque también evalúa la gestión de la empresa a nivel social para medir sus resultados en base a los objetivos planteados por ésta. También puede referirse al cumplimiento de estándares aceptados a nivel mundial, como la Norma ISO26000 o SA8000, y consecuentemente verificar la fidelidad de los resultados obtenidos de sus acciones de RSE.

Desde nuestro punto de vista, la auditoría social es un proceso que incluye pasos previos y complementarios a la realización de una auditoría de reportes sociales, en cuanto permite evaluar y medir la gestión que posteriormente será informada en un reporte de acuerdo a un marco teórico establecido.

En otras palabras, la auditoría de reportes sociales evalúa la congruencia de la información presentada en base a ciertas normas tal como lo hace la auditoría de estados contables financieros, mientras que la auditoría social también se asimila al concepto de control interno⁹³ en cuanto además avalúa los procesos internos de la empresa y sus resultados.

1.5. Objeto de estudio

Sobre la base de lo expuesto en el punto anterior, donde mencionamos la diferencia entre los conceptos de auditoría social y auditoría de reportes sociales, resaltamos que vamos a hacer hincapié en la auditoría de reportes sociales propiamente dicho. Esto se debe a que el concepto de auditoría social es muy amplio, incluye procesos y etapas que no necesariamente se relacionan al concepto de aseguramiento, sino que involucra otras que pueden ser cumplidas por la propia empresa o por un consultor externo (análisis de las acciones de RSE, cumplimientos de los objetivos de RSE, entre otros).

⁹³ Control Interno: es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operativa, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Fuente: Informe COSO.

En contraposición, consideramos que una auditoría de reportes sociales que se realice con procesos similares a los de una auditoría de estados contables financieros, se condice con la definición de aseguramiento porque ambas involucran un análisis de la información presentada, que incluye la revisión de los sistemas y procesos utilizados a partir de los cuales se generó la información reflejada en los reportes; incluso la carta de gerencia debería enfocarse en dichos aspectos.

En referencia al marco teórico, nosotros entendemos que es necesario que la auditoría se lleve a cabo verificando que cumple razonablemente con los estándares establecidos por un modelo, porque es una forma de organizar sistemáticamente la información y hacerla comparable con otras entidades.

2. Normas de aseguramiento

Existen dos normas de alcance mundial con respecto a este tema, la NITA3000 y la norma AA1000AS, que actualmente sirven de pauta para los proveedores de servicios de verificación en el ámbito de la RSE. La NITA3000 se centra en garantizar que los servicios de verificación se realicen con independencia y rigor profesional, mientras que en la norma AA1000AS, la participación de los grupos de interés constituye una parte fundamental del servicio de verificación, el cual se centra principalmente en los procesos que dispone la organización para gestionar su repercusión financiera, social y medioambiental.⁹⁴

A continuación desarrollamos las dos normas mencionadas.

2.1. Serie AA1000

En noviembre de 1999, el *Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AccountAbility) emite la Norma Marco AA1000, primera norma de la serie publicada por dicho instituto con el objetivo de promover la realización de reportes sociales y su auditoría.⁹⁵ Hay dos características principales de esta norma que la distinguían de otras existentes en ese momento y que también promovían la credibilidad de los informes de sostenibilidad; la primera es que la AA1000 cubría en su contenido todos los aspectos relacionados a la responsabilidad social de

⁹⁴ Universidad de Amsterdam y KPMG Global Sustainability Services, *Estudio internacional 2005 sobre Informes de Responsabilidad Corporativa*, Amsterdam.

⁹⁵ DERES, '*Manual para la Preparación...*', *op.cit.* p. 17.

las empresas y no solo algunos temas específicos, y la segunda, es haber sido la primera iniciativa que ofrecía un estándar sin derechos de propiedad y de libre acceso. Sin embargo, esta versión representó solo el primer paso en el largo camino recorrido por la institución hasta el día de hoy.⁹⁶

En el año 2003, AccountAbility emite la norma de aseguramiento AA1000AS que fue publicada como la primera norma de aseguramiento de sostenibilidad en el mundo, la cual nació como resultado de dos años de trabajo que involucraron las opiniones de profesionales, inversores, organizaciones no gubernamentales, sindicatos y empresas, y a su vez, reemplazó a la Norma Marco AA1000 mencionada en el párrafo precedente. No obstante, la última versión fue aprobada en el año 2008, y sustituye todas las anteriores publicadas por AccountAbility.⁹⁷

La AA1000AS (en adelante nos referiremos a la versión 2008) es una norma reconocida internacionalmente que permite a los proveedores de aseguramiento⁹⁸ evaluar la gestión de las empresas relacionada a la sostenibilidad y reflejar dicha gestión y su desempeño en el informe de aseguramiento.⁹⁹

Según la AA1000AS, el aseguramiento brinda información sobre los siguientes puntos:¹⁰⁰

- la naturaleza y el cumplimiento de los Principios de AccountAbility de AA1000 y cuando sea aplicable,
- la calidad de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad.

Los Principios de AccountAbility para el desarrollo sostenible aparecieron por primera vez en la Norma Marco AA1000 en el año 1999. Desde entonces, estos principios fueron sometidos a revisiones periódicas hasta la publicación de la última versión en el año 2008 que se dio a conocer con el nombre de “Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS”. El propósito de la norma es brindar a las organizaciones que desarrollan un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad, un conjunto de principios reconocidos internacionalmente para enmarcar y es-

⁹⁶ AccountAbility, *Norma AA1000*, 1999. p. 4.

⁹⁷ AccountAbility, *Norma AA1000AS*, 2008. p. 5.

⁹⁸ Proveedor de aseguramiento: Es una organización que brinda servicios de aseguramiento.

⁹⁹ AccountAbility, ‘*Norma AA1000AS...*’ p. 6.

¹⁰⁰ AccountAbility, ‘*Norma AA1000AS...*’ p. 8.

estructurar la forma en que la entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su accountability.¹⁰¹

La AA1000APS se basa en tres principios, de los cuales el primero es básico:¹⁰²

1. *Inclusividad*. Es el principio básico porque es necesario para alcanzar los de *relevancia* y *capacidad de respuesta*. Es el compromiso de ser responsable con aquellos sobre los cuales la organización genera un impacto y con los que generan un impacto sobre ella. Para lograr esto, la organización debe comprender de forma exhaustiva quiénes son sus grupos de interés y cuáles son sus necesidades y preocupaciones, y permitir su participación para encontrar soluciones a los problemas planteados.
2. *Relevancia*. Este principio tiene su fundamento sobre la base de que para poder tomar buenas decisiones, las organizaciones y sus grupos de interés deben conocer con certeza cuáles son los aspectos relevantes en el desempeño de sostenibilidad de la organización.
3. *Capacidad de respuesta*. Este principio refleja el accionar de una empresa frente a los asuntos relevantes de sus grupos de interés que afectan su desempeño sostenible. Estas respuestas estarán condicionadas por los recursos y madurez de la organización, por lo tanto, deberá establecerse un orden de prioridad de acuerdo a las estrategias y operaciones de la organización, y a los intereses de sus grupos de interés.

La AA1000AS contempla dos tipos de encargos de aseguramiento de sostenibilidad. El primero implica que el proveedor de aseguramiento evalúe el cumplimiento, por parte de la organización, de los principios enumerados anteriormente, con la finalidad de garantizar a los grupos de interés, su desempeño en sostenibilidad, y cómo lo comunica en su reporte social. La evaluación de la información sobre el desempeño no requiere que el proveedor de aseguramiento formule una conclusión sobre la fiabilidad de la misma. El segundo tipo de encargo incluye realizar las tareas del primero, pero adiciona la evaluación de la fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad. Dicha información se selecciona en base a su relevancia y significación para los destinatarios del informe de aseguramiento.¹⁰³

¹⁰¹ AccountAbility, 'Norma AA1000APS...' p. 8.

¹⁰² AccountAbility, *Norma AA1000APS*, 2008. pp. 9-14.

¹⁰³ AccountAbility, 'Norma AA1000AS...' pp. 9 - 10.

La norma prevé dos tipos de niveles de aseguramiento, alto y moderado. La siguiente tabla extraída de la AA1000AS muestra las características de cada uno de los niveles mencionados:

	Aseguramiento alto	Aseguramiento moderado
Objetivo	<p>El proveedor de aseguramiento consigue un nivel de aseguramiento alto, 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.</p> <p>El aseguramiento alto proporcionará a los usuarios un nivel de confianza alto sobre la información presentada por la organización.</p>	<p>El proveedor de aseguramiento consigue un nivel de aseguramiento moderado, cuando ha obtenido evidencia suficiente para apoyar su informe, de forma que el riesgo de que su conclusión sea errónea, sea reducido a un nivel muy bajo pero no cero.</p> <p>El aseguramiento moderado realzará la confianza del usuario en la información proporcionada por la organización.</p>
Características de evidencia	<p>Sin restricciones</p> <p>Para los principios Evidencia obtenida desde fuentes internas y externas incluyendo los grupos de interés; la recopilación de la evidencia se realiza a todos los niveles de la organización.</p> <p>Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad El ejercicio de obtener evidencia es exhaustivo e incluye evidencia confirmatoria y muestreos suficientes en los niveles inferiores de la organización. El énfasis recae en la fiabilidad de la información.</p>	<p>Menos exhaustiva</p> <p>Para los principios Evidencia obtenida de fuentes internas y terceros; la recopilación de evidencia se restringe generalmente a niveles corporativos/dirección de la organización.</p> <p>Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad El ejercicio de obtener evidencia es limitado e incluye procedimientos analíticos y de investigación y muestreos limitados a los niveles inferiores de la organización cuando sea necesario. El énfasis recae en la verosimilitud de la información.</p>
Aspectos	<p>Para los principios Conclusión sobre la naturaleza y el alcance del cumplimiento de la organización relacionado con los desgloses.</p> <p>Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad Conclusión sobre la fiabilidad.</p>	<p>Para los principios Conclusión sobre la naturaleza y el alcance del cumplimiento de la organización relacionado con los desgloses, basado en el trabajo realizado.</p> <p>Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad Conclusión sobre la fiabilidad basada en los procedimientos realizados.</p>

Cuando indicamos que el aseguramiento es el método más eficaz para dotar de credibilidad un reporte social, hicimos mención de que este aseguramiento debe ser “externo” e “independiente”. Haciendo énfasis en este punto, es que la presente norma define como requisitos para aceptar un encargo de aseguramiento, la independencia e imparcialidad. Al respecto, exhorta a los

proveedores de aseguramiento a hacer una declaración pública de independencia e imparcialidad que incluirá información sobre:¹⁰⁴

- cualquier relación 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.

Otro de los requisitos establecidos en la norma que vale la pena resaltar, es la competencia que se le exige tanto al proveedor de aseguramiento como a los profesionales involucrados en la evaluación (profesionales de aseguramiento). Se pretende que como mínimo los profesionales de aseguramiento sean competentes en los Principios de AccountAbility, la aplicación de prácticas y normas para informar y asegurar, las materias de sostenibilidad, la relación con los grupos de interés. En tanto el proveedor de aseguramiento debe demostrar competencia en mecanismos de supervisión del aseguramiento para garantizar la calidad de la realización, comprensión de los aspectos legales del proceso de aseguramiento, e infraestructuras y sistemas para garantizar un servicio de aseguramiento de calidad.¹⁰⁵

En nuestra opinión, esta norma de aseguramiento se adecúa a los procesos de auditoría de reportes sociales, debido a que su principal énfasis se centra en el análisis del reporte elaborado por la empresa. Adicionalmente, esta norma es suficientemente amplia para adaptarse a los modelos de reportes existentes, tal es así, que ha coordinado lineamientos de su contenido con GRI.

2.2. NITA 3000

La NITA3000 es la Norma Internacional de Trabajo para Atestiguar (ISAE, por su sigla en inglés), cuyo propósito es establecer principios básicos y esenciales para, y dar lineamientos a, los contadores profesionales en la práctica pública para el desempeño de trabajos para atestiguar que no sean auditorías o revisiones de información financiera histórica cubiertas por Normas Internacionales de Auditoría o Normas Internacionales de Trabajos de Revisión.¹⁰⁶

¹⁰⁴ AccountAbility, '*Norma AA1000AS...*' p. 14.

¹⁰⁵ AccountAbility, '*Norma AA1000AS...*' pp. 14-15.

¹⁰⁶ International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), Norma Internacional de Trabajo para Atestiguar (NITA) 3000 emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Una de las características de la presente NITA es que se enfoca en la actuación del Contador Público, estableciendo pautas para la planeación y desempeño del trabajo en todas sus etapas. Por lo tanto, pensamos que es una buena guía a tomar en consideración a la hora de realizar auditorías de reportes sociales, en conjunto con la norma AA1000. A su vez, también hace referencia a dos tipos de trabajos para atestiguar que puede desempeñar el Contador Público, “trabajo para atestiguar con certeza razonable” y “trabajo para atestiguar con certeza limitada”, los cuales presentan características que se asemejan a las establecidas por la norma AA1000 para el aseguramiento alto y moderado respectivamente.

En lo que respecta a los requisitos éticos, la NITA3000 obliga a cumplir al Contador Público con los requisitos de las partes A y B del Código de Ética para Contadores Profesionales de la Federación Internacional de Contadores (IFAC, por su sigla en inglés).

La parte A del referido código establece los principios fundamentales de ética profesional para los contadores y proporciona un marco conceptual para la aplicación de estos principios. Los principios a los que hace referencia son: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad, y comportamiento profesional. Por otro lado, la parte B muestra cómo debe ser aplicado el marco conceptual en situaciones específicas.¹⁰⁷

2.3. Norma AA1000AS vs NITA3000

En el siguiente cuadro se exponen algunas diferencias entre la AA1000AS y la NITA3000:

	AA1000AS	NITA3000
Alcance	Diseñado específicamente para encargos de aseguramiento de sostenibilidad.	Se puede aplicar para asegurar cualquier información no financiera.
Objeto	Parte de la memoria, evalúa la madurez y calidad de los sistemas y procesos para la gestión de la sostenibilidad.	Verifica la fiabilidad o exactitud de la información incluida en la memoria, que podría ser incompleta.
Aspectos	Incluye los tres aspectos del triple beneficio: económicos, sociales y ambientales.	Solo incluye aspectos sociales y medio-ambientales, excluyendo expresamente información de carácter financiero.

Fuente: Las memorias de sostenibilidad o RSC: verificación por expertos independientes, John Scade. Barcelona, octubre de 2008.

¹⁰⁷ IFAC, *Código de Ética*.

En: <http://ccpn.org/ni/Documentacion/Codigo%20de%20Etica%20IFAC.pdf> [consulta: marzo 2011].

Ambas normas tratan aspectos relacionados con los servicios de aseguramiento, como son la necesidad de disponer de los conocimientos y habilidades necesarios dentro del equipo de verificación y la importancia de la independencia de éstos. No obstante, los hechos indican que existen diferencias entre los informes emitidos por los proveedores de aseguramiento que utilizan una u otra norma. Esto se debe en parte, a que la NITA3000 pone énfasis principalmente en la información del reporte social, haciendo hincapié en el hecho de que la organización informe sobre sus puntos débiles y limitaciones. Por otra parte, la norma AA1000AS exige a los proveedores de aseguramiento que presenten sus conclusiones en base a tres principios fundamentales, inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, lo que trae como resultado un informe de carácter más narrativo en la que se destacan tanto los puntos fuertes como los débiles del reporte.¹⁰⁸

Un aspecto importante a tener en cuenta cuando nos referimos a la utilización de una norma u otra, es la elección del proveedor de aseguramiento. Según el último estudio sobre responsabilidad social corporativa elaborado por KPMG International, la mayoría de las empresas selecciona a las principales organizaciones de contabilidad para realizar el aseguramiento de sus reportes sociales, por encima de los especialistas en verificación y expertos técnicos. Esto puede deberse a la tendencia de realizar verificaciones que abarquen el informe completo y el proceso que hay detrás, en lugar de acciones aisladas, tales como indicadores ambientales. El mismo estudio también destaca que la NITA3000 es obligatoria para las firmas de contabilidad que realizan verificaciones de RSE, lo que trae como resultado que el uso de esta norma haya aumentado considerablemente desde su entrada en vigencia en 2005. No obstante, la norma AA1000AS también ha visto aumentado su uso desde el mismo año.¹⁰⁹

2.4. Nivel de verificación

Una de las áreas que más controversias ha generado en los últimos años en relación a la presentación de reportes sociales y su aseguramiento, es la determinación de un nivel apropiado de verificación, es decir, si es razonable (aseguramiento alto) o limitado (aseguramiento moderado). Según la encuesta incluida en el estudio realizado por KPMG, la mayoría de las empresas obtiene un nivel limitado de verificación, lo cual puede atribuirse a que este tipo de verificación tiene un costo inferior para las empresas porque requiere de menos trabajo de parte del proveedor de aseguramiento. Adicionalmente, el hecho de que esta práctica sea una actividad mayori-

¹⁰⁸ Universidad de Amsterdam y KPMG Global Sustainability Services, *Estudio Internacional 2005 sobre Informes de Responsabilidad Corporativa*, Amsterdam.

¹⁰⁹ KPMG International, '*Estudio de KPMG International...*'

tariamente voluntaria, puede ser otro factor que condicione el tipo de verificación seleccionado por las organizaciones.¹¹⁰

Es oportuno destacar que las verificaciones pueden ser parciales, o sea, puede verificarse la totalidad del reporte o simplemente una parte, sin importar la norma de aseguramiento que se utilice. Algunas empresas prefieren auditar un área específica por ser de su interés o porque la legislación vigente en el país donde desarrolla actividades así lo establece. Sin embargo, cada vez más aparece la intención de mejorar para garantizar la calidad y fiabilidad de los procesos de presentación de la información por parte de las entidades.

3. Auditabilidad de los principales modelos de reporte social

Considerando los dos principales modelos de reportes sociales analizados en el capítulo anterior (GRI y Cuarto Estado Financiero), vamos a exponer los aspectos que consideramos relevantes en relación a su auditabilidad.

Entendemos que el Cuarto Estado Financiero es sencillo de auditar porque parte de la información otorgada por los estados contables básicos, los cuales tienen la característica de ser confiables. Además, al ser parte de la información financiera de la empresa, la verificación de este reporte es de alguna manera consecutiva a la auditoría de los estados contables básicos. Por lo tanto, en el proceso de verificación del Cuarto Estado Financiero debemos centrarnos en ciertas reexpresiones o redefiniciones, que se utilizan para adecuar el modelo, y poner mucho énfasis en las notas que es donde se informan las evidencias más importantes en relación a las acciones de RSE.

En lo que respecta al GRI, es más complejo de auditar porque no surge de los estados contables básicos, aunque establece ciertos parámetros de verificación, asimilándose naturalmente al concepto de auditoría, por ejemplo, en cuanto a que debe ser realizada por un tercero no involucrado con la empresa y profesionalmente independiente.

El GRI recomienda, además del uso de los recursos internos, recurrir a la verificación externa de las memorias de sostenibilidad.

¹¹⁰ KPMG International, 'Estudio de KPMG International...'

Al respecto, hace referencia a que:¹¹¹

Actualmente las empresas, usan firmas de servicios profesionales de verificación, comisiones compuestas y paneles de grupos de interés, así como otros grupos o individuos externos.

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 informe debe valorar si la memoria proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta la veracidad de los datos de la memoria, como en la selección general del contenido.

Deben demostrar que no se encuentran limitados para lograr una conclusión de una memoria imparcial e independiente, por su relación con la organización u otros grupos de interés. Deben evaluar en qué medida los encargados de la preparación de la memoria han aplicado el marco de elaboración de memorias de GRI con el fin de alcanzar sus conclusiones.

4. Rol del Contador en la auditoría de reportes sociales

La formación profesional del Contador Público permite que se lo considere como una persona idónea para la realización de auditorías de información, entre las cuales se incluye las de reportes sociales.

Como mencionamos en puntos anteriores, el objeto de verificación en este caso es el modelo adoptado para la elaboración del reporte social, por lo tanto, las características propias de cada modelo establecerán el rol que puede desempeñar el Contador. En este trabajo mencionamos a nuestro entender, los dos modelos más importantes de reportes sociales, el GRI y el Cuarto Estado Financiero.

El Cuarto Estado Financiero fue planteado por un Contador Público en base a los estados contables básicos, por lo tanto, para su confección es necesario los conocimientos de un profesional de esta clase. Por esta razón, podemos afirmar que el rol del Contador en este tipo de reportes se asemeja al desempeñado en los estados contables básicos, tanto en su cuerpo central como para las notas y demás anexos.

¹¹¹ GRI, G3, 2006.

Por otra parte, el GRI es un modelo de reporte que como vimos anteriormente está basado en la medición de indicadores técnicos en las distintas áreas de actividades de una empresa. Podemos inferir entonces, que rol del profesional en la auditoría de este tipo de reportes, se va a centrar en la recolección y análisis de datos que le permitan emitir una opinión fundada en cuanto a la veracidad y transparencia de la información expuesta en el reporte. De todas formas, la evidencia expuesta en puntos anteriores afirma que las empresas consultoras de profesionales del área contable a nivel internacional, ya proveen aseguramientos acerca de este modelo, por lo que teóricamente no tendríamos que tener dificultades al respecto.

En nuestra opinión, tener el título de Contador Público habilita a auditar reportes de RSE, porque existe el conocimiento de los conceptos asociados a la auditoría. Por otra parte, creemos que en Uruguay no está clara la idea de dimensiones de RSE, cómo se estructura un reporte social, ni el significado de RSE a nivel teórico. No obstante esto, la UDELAR ha dado un paso importante al realizar durante los meses de setiembre y diciembre de 2010, el “Curso Amartya Sen – jóvenes por la ética para el Desarrollo”, actividad desarrollada por las Facultades de Ciencias Económicas y de Administración, y de Ciencias Sociales.

Adicionalmente, creemos que tanto un contador público independiente, así como una consultora o estudio contable, pueden ofrecer perfectamente el servicio de aseguramiento en forma complementaria a un encargo de auditoría de los estados contables financieros tradicionales, incluso simplificando la tarea, debido a que tienen procesos en común como por ejemplo la revisión del control interno, e incluso relevamientos propios de cada encargo que podrían fortalecer la evidencia en el otro.

Considerando que actualmente las organizaciones de contabilidad son las mayores proveedoras de aseguramiento, y que la tendencia es a que sigan por este camino, entendemos conveniente que a futuro, la RSE (incluyendo los reportes sociales y su verificación) debe plantearse como una materia de la carrera de grado, pudiendo ser integrada junto a ética, o como parte del programa de alguna materia ya existente, como Control Interno, Auditoría o Teoría Contable Superior. La importancia radica en que los temas *ética y responsabilidad social* actualmente los vemos muy dispersos en varias cátedras. La línea de investigación de ética y RSE llevada a cabo por la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración es clave para la integración al respecto.

5. Trabajo del Contador ante un encargo de aseguramiento

Si bien puede exceder este trabajo, es importante describir algunos aspectos importantes a considerar al momento de efectuar un aseguramiento, que incluso son considerados en las normativas estudiadas.

- Chequear tres supuestos importantes
 - a) Según lo establecido por la NITA3000 en su párrafo 15, “el Contador deberá obtener un entendimiento del asunto principal y otras circunstancias de trabajo suficiente para identificar y evaluar los riesgos de que se represente erróneamente de una forma de importancia relativa, el asunto principal, y suficiente para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de compilación de evidencia”.
 - b) Según lo establecido en el párrafo 14 de esta misma normativa, “el Contador Público deberá planear y desempeñar un trabajo con una actitud de escepticismo profesional, reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que se represente erróneamente, en una forma de importancia, la información sobre el asunto principal”.
 - c) Según lo establecido en el punto 3.2 de la normativa AA1100AS, un proveedor de aseguramiento no aceptará un encargo si está excesivamente limitado, por su relación con la organización o con sus grupos de interés, para elaborar y publicar un informe de aseguramiento independiente e imparcial. El proveedor de aseguramiento deberá hacer una declaración pública de independencia e imparcialidad que incluirá información sobre:
 - 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.

También debe establecer un plan de trabajo, según establece el párrafo 12 de la NITA3000: “la planeación implica desarrollar una estrategia global para el alcance, énfasis, oportunidad y conducción del trabajo, y un plan del trabajo consistente de un enfoque apropiado de la naturaleza,

oportunidad y extensión de los procedimientos de compilación de evidencia que se van a realizar y las razones para seleccionarlos”.

Enrique Fowler Newton, en su libro “Auditoría Aplicada” (que es para auditorías financieras contables) indica que esta tarea implica:

- a) Decidir sobre:
 - 1) Los elementos cuya preparación debería requerirse al cliente
 - 2) Los procedimientos de auditoría a aplicar, su alcance y oportunidad
 - 3) La asignación de tareas a colaboradores, corresponsales y expertos
 - 4) La cantidad de visitas a realizar al cliente y su oportunidad

- b) Estimar los tiempos de ejecución (horas) de cada tarea o grupo de tareas

- c) Escribir el programa

Entendemos que este desarrollo es también extensible al caso de las auditorías de reporte sociales.

A la hora de establecer técnicas de relevamiento de datos, sin ser taxativos, podemos indicar algunas que se usan en las auditorías contables, que también pueden ser de utilidad a la hora de recolectar evidencia en las auditorías sociales:

- revisión del sistema de control interno (este procedimiento está indicado en ambas normativas)
- comprobaciones matemáticas
- examen de documentación de diversa índole
- inspección ocular
- circularización a clientes y proveedores, para verificar afirmaciones
- preguntas y encuestas al personal y a terceros involucrados directamente

Por último, mencionamos los resultados del trabajo, siendo el más importante, el informe de atestiguar.

Según lo establecido por la NITA 3000 en su párrafo 46: “el informe de atestiguar deberá ser por escrito y deberá contener una clara expresión de la conclusión del contador público sobre la información del asunto principal”, o sea debe presentar un dictamen acerca del reporte social.

Dentro del dictamen pueden existir, al igual que en la auditoría de reportes financiero contables, cuatro tipos diferentes de conclusiones:

- Favorable
- Favorable con salvedades
- Abstención
- Adversa

Dentro de los anexos, presentamos un modelo tentativo de atestiguar, considerando que la empresa aplico un modelo GRI.

Otros documentos importantes a considerar son:

- carta de la gerencia, aseverando las bases sobre las cuales fueron realizadas los reportes y los aspectos relacionados con riesgos de la empresa auditada sobre cuestiones importantes. En el anexo presentamos un modelo tentativo de esta carta.
- la carta a la gerencia haciendo recomendaciones generales y especialmente recomendando en base a falencias vistas en el control interno.
- papeles de trabajo como la carpeta de evidencias, que sirvan para solventar el dictamen del informe de atestiguar.

Cuarta Parte

CONCLUSIONES

Conclusiones

De lo expuesto en el cuerpo de este trabajo, destacamos la relevancia que ha ido tomando el concepto de RSE en los distintos ámbitos (empresas, clientes, sociedades, Gobiernos, profesionales) y su importancia a futuro para las organizaciones que pretendan destacarse en cualquier rama de actividad, debido a que se trata de la generación de una conducta ética aplicada a la realidad de cada empresa, creando así un ámbito de entendimiento e intercambio con todos los grupos de interés relacionados.

Consideramos a este fenómeno, un factor de cambio positivo en la evolución de cada nación, el cual fomenta el desarrollo sostenible a través de empresas que generen mayores utilidades en el tiempo pero preservando el medio ambiente, creando mejores condiciones laborales y sanitarias a sus empleados, apoyando a mejorar el entramado social del medio en que está inserta, alentando a sus proveedores a actuar en consonancia, logrando así relaciones de largo plazo, y finalmente ser un apoyo útil al Estado, no solo como contribuyente, sino como factor dinámico de crecimiento.

Como consecuencia de lo mencionado, es de suma importancia el entendimiento y la incorporación de los valores y aspectos que engloba la RSE por parte de la sociedad en general, sin lo cual no sería posible lograr un mejor porvenir para las generaciones futuras.

Es así que en esta investigación, hemos llegado a la conclusión de que es necesario invertir en un mayor incentivo desde las empresas y el Gobierno con el objetivo de difundir el concepto de RSE en Uruguay. Nos basamos principalmente en el hecho de que la única información a la que accede la sociedad es a la divulgada por algunas empresas, agrupaciones creadas por éstas, e instituciones universitarias, que trabajan al respecto de este tema, con perspectivas y opiniones que difieren en varios aspectos. Asimismo, observamos que el rol desempeñado por el Estado en esta área es incipiente y no muy práctico, aunque destacamos la creación del Consejo de RSE como un buen primer paso.

- **Empresas**

Básicamente encontramos dos dificultades principales en las empresas de capital nacional en cuanto a la realización de reportes sociales. La primera tiene que ver con la conceptualización de la RSE como tal y los beneficios que puede significar para la empresa que adopta este modelo de gestión. A pesar de que internacionalmente hay numerosos casos que demuestran las ven-

tajas económicas y sociales de elaborar dichos reportes, en nuestro país todavía existe cierta resistencia de parte de los empresarios en relación a este tema. Entendemos que esto puede estar asociado a la información difundida por los medios de comunicación, que muchas veces suele ser escasa y confusa. El segundo aspecto a superar se relaciona con la cultura de nuestra sociedad, la cual es reticente a revelar información sensible, tanto por parte de las personas como de las empresas.

Respecto al primer problema planteado, una solución posible sería resaltar el éxito obtenido por aquellas empresas que han realizado reportes sociales (nacionales e internacionales), relacionando sus logros a la RSE y su transparencia. Una buena medida para implementar esta solución, podría ser que el Gobierno comunique estos resultados a la población a través de los medios que posee, como puede ser la propaganda en canales de televisión y radio.

Asociado al segundo problema, creemos conveniente la promulgación de leyes que reglamenten la aplicación de reportes sociales en empresas de una determinada magnitud (pudiendo medirse en base a la facturación anual y/o cantidad de personal contratado, entre otros), y complementándolas con leyes que otorguen beneficios tributarios, incluso para aquellas que no estuviesen legalmente obligadas a elaborarlos. En adición a esto, consideramos que sería bueno que exista una mayor cantidad de sociedades anónimas (S.A.) abiertas que coticen en la Bolsa de Valores de Montevideo (BVM) o en la Bolsa Electrónica de Valores de Montevideo (BEVSA), debido a que este tipo societario de empresas están sujetos a mayores controles que implican una mayor cantidad de reportes con información financiera a diferentes órganos de control y a medios de comunicación. Como resultado, las empresas pueden ir logrando una mayor transparencia de sus acciones y de a poco, podría generarse un cambio cultural en cuanto a la resistencia en la difusión de información sensible.

Si bien la elaboración de estos reportes es parte del proceso de transparencia de las actividades de las organizaciones, éstos no serán del todo confiables si no se valida la información contenida en los mismos, por un tercero independiente con las condiciones técnicas y profesionales de caso.

En Uruguay, no hemos encontrado empresas que realicen auditorías de sus reportes sobre RSE, lo cual se debe principalmente a que como vimos, son muy pocas las que cuentan con informes sociales que puedan ser objeto de auditorías según las normas vistas en este trabajo. En base a esto, pensamos que las perspectivas de desarrollo a corto y mediano plazo sobre este tema en la práctica, será muy escaso, por lo tanto, creemos que hay que hacer hincapié en la importancia de

seguir avanzando en el desarrollo del concepto de RSE a nivel teórico y fomentar la transparencia.

Desde nuestro de vista, la auditabilidad de reportes sociales es el tercer paso en el proceso hacia el logro de la transparencia en relación a la RSE de las organizaciones. Entendemos que en primera instancia, la empresa debe tener en claro el concepto y alcance de la RSE y sus dimensiones, y en base a esto, poner en práctica un plan sistemático de RSE. En segunda instancia, está la realización de reportes que reflejen las acciones sociales, los cuales deberían ser cuantitativos y cualitativos, de acuerdo a los modelos desarrollados en el presente trabajo. En línea con este razonamiento, el siguiente paso es la implementación de un procedimiento de auditoría o aseguramiento que brinde la credibilidad y transparencia de dichos reportes.

- **Capacitación y ámbito de actuación del Contador Público**

En adición a lo mencionado anteriormente, queremos resaltar la importancia específica de este tema en el área de formación del Contador Público, porque como hemos mencionado a lo largo del trabajo, los contadores son los profesionales con más encargos de aseguramiento a nivel mundial. Por lo tanto, en nuestra opinión es fundamental la existencia de un ámbito de capacitación técnico profesional con relación a la RSE y a sus auditorías de reportes, la cual podría realizarse bajo la organización de algunas Universidades. Un ejemplo al respecto es el “Curso Amartya Sen – jóvenes por la ética para el desarrollo” llevado a cabo por las Facultades de Ciencias Sociales, y de Ciencias Económicas y de Administración, de la UDELAR.

Una vez establecido el contexto empresarial y social para la realización de este tipo de auditorías, los profesionales independientes y las consultorías de contabilidad podrían ofrecer servicios de aseguramientos conjuntamente con el de auditoría de balances financieros. De esta manera, sería un poco menos traumático para las empresas el incorporar estos procesos en sus actividades anuales.

- **Conclusión final**

La tendencia mundial es a elaborar cada vez más reportes sociales de carácter cuantitativo y cualitativo que describan el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones en base al modelo GRI, y a efectuar su aseguramiento de acuerdo a las Normas NITA3000 y AA1000AS, de las cuales la primera es más utilizada. Adicionalmente, las sociedades en general reconocen el valor de estas prácticas y las exigen con mayor frecuencia a las empresas.

En contraposición, la situación de Uruguay se caracteriza por estar recién empezando a incursionar en el tema de RSE y sus reportes, por lo tanto, no parece que pueda haber un gran avance en cuanto al aseguramiento de reportes en el mediano y corto plazo. En conclusión, las perspectivas de auditabilidad de reportes sociales en nuestro país, dependen en gran medida del grado de avance de las dos etapas previas mencionadas en párrafos precedentes.

Finalmente, y como anexo a este trabajo, hemos incluido ejemplos de documentación que sería necesaria para efectuar un proceso de aseguramiento. En ese contexto es que hemos elaborado dos propuestas acerca de cómo deberían ser la carta de gerencia y el dictamen de auditoría en relación a los reportes sociales.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CITADA EN EL TRABAJO

AccountAbility (2008), *Norma AA1000AS*.

En: <http://www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf> [consulta: febrero 2010].

AccountAbility (2008), *Norma AA1000APS*.

En: <http://www.accountability.org/images/content/3/5/350.pdf> [consulta: octubre 2010].

Alves Dios, Selma (2009), *Análisis de la Responsabilidad Social de Empresas Españolas a Partir de la Distribución del Valor Añadido*, Río de Janeiro.

En: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/> [consulta: marzo 2011].

Alzate Gómez, José Ángel (2009), *Capital Social, Descentralización y Modernización del Estado: "Propuesta de Desarrollo Agroindustrial: Proyecto Central de Panela, como Producto Derivado de la Caña de Azúcar"*, edición electrónica gratuita, Honolulu.

En: <http://www.eumed.net/libros/2009d/616/> [consulta: febrero 2011].

Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE). En: <http://www.acde.org.uy> [consulta: febrero 2011].

Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE) (2008), *Índice Nacional de Responsabilidad Social*, edición electrónica.

En: <http://www.acde.org.uy/eventos/articulos/IRSE2008.pdf> [consulta: marzo 2011].

Atria, Raúl, Siles, Marcelo (2003), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*, Santiago de Chile. En: <http://www.eclac.cl/> [consulta: diciembre 2009].

Austin, James (2005), *extracto de la entrevista realizada por los periodistas del sitio web colombiano, Semana, Emiliano García, Carlos Rueda y Maritza Saito*.

En: <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/entrevistas/austin.html> [consulta: marzo 2011].

Ávila, Marlin Oscar (2002), *Conferencia sobre Auditoría Social*, II Congreso de Centroamericano de Profesionales Universitarios, Tegucigalpa.

En: http://marlin-avila.rds.hn/auditoria_social.pdf [consulta: febrero 2011].

Balmes, Jaime (1939), *Lógica y Ética*, Editorial Ramón Sopena, Barcelona.

En: <http://www.educ.ar> [consulta: enero 2010].

Bercianos, Christian, Elias, Fernando (1999), *Reconocimiento y Medición del Capital Intelectual: Activos Intangibles*, Montevideo. Extraído del tomo teórico – práctico de la cátedra de Contabilidad Presupuestal y para el Control de Gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UDELAR.

Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (1992), *Internal Control – Integrated Framework*, Estados Unidos de América.

En: http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/COSO_1!OpenPage [consulta: febrero de 2011].

ComunicaRSE. En: <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/Noticias-10/1943.html> [consulta: marzo 2011].

De la Cuesta González, Marta (2005), *Inversiones socialmente responsables*, publicado en Revista Futuros No 11. 2005 Vol. III, España.

En: <http://www.revistafuturos.info> [consulta: febrero 2010].

Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES). En: <http://www.deres.org.uy> [consulta: febrero 2011].

- Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES)** (2004), *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay*, DERES, Montevideo.
En: http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf [consulta: setiembre 2009].
- Diccionario de la Real Academia Española (RAE)** (2001), vigésimo segunda edición.
En: <http://www.rae.es/rae> [consulta: enero 2010].
- Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales (DECON)** (2007), *La Responsabilidad Social en Uruguay, La Visión de las Empresas*, Universidad de la República, Montevideo.
- Elkington, John** (1998), *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21 Century Business*, Gabriola Island, Oxford.
- Fernández García, Ricardo** (2011), *ISO26000: Guía sobre Responsabilidad Social*.
En: <http://www.diarioresponsable.com/index.php/empresas/normas-y-acreditaciones/12551-introduccion-a-la-norma-iso-26000-guia-sobre-responsabilidad-social.html> [consulta: marzo 2011].
- Filosofía y empresa, la dimensión humana de los negocios.**
En: <http://filoempresa.wordpress.com/2007/08/28/filantropia-o-responsabilidad-social-corporativa/> [consulta: marzo 2011].
- Forética** (2008), *SGE21*. En: <http://www.sge21.foretica.es/es/> [consulta: febrero 2010].
- Foro de Expertos RSE** (2005), *I, II y III Sesión de trabajo: definición y ámbito de la RSE*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.
En: <http://www.ecodes.org/responsabilidad-social/que-es> [consulta: marzo 2011].
- Fowler Newton, Enrique** (1995), *Auditoría Aplicada*, Segunda parte, Tomo I, Ediciones Macchi, Buenos Aires.
- Francés, Pedro, Borrego, Ángel, Velajos, Carmen** (2003), *Códigos Éticos en los Negocios*, Ediciones Pirámide, Madrid.
En: http://www.losrecursoshumanos.com/phpscript/descargar_pdf.php?id=297 [consulta: diciembre 2009].
- Freeman, Edward** (1984), *Strategic Management: a stakeholder approach*, Pitman, Boston.
- Fundación Ecología y Desarrollo y Fundación Alternativas** (2006), *Anuario sobre Responsabilidad Social en España*, Zaragoza.
En: http://www.ecodes.org/documentos/archivo/anuario_RSC_2006.pdf [consulta: febrero 2011].
- Fundación PROhumana.** En: <http://www.prohumana.cl/> [consulta: febrero 2010].
- Gallego, Mery** (1999), *El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional*, Revista Universidad EAFIT, Medellín.
En: <http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/gallego.pdf> [consulta: marzo 2011].
- García Sierra, Pelayo** (1972), *Diccionario filosófico*, Biblioteca Filosófica en español.
En: <http://www.filosofia.org/filomat> [consulta: febrero 2010].
- Global Reporting Initiative, G3 online.**
En: <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Online/> [consulta: agosto 2009].
- GreenPeace.** En: <http://www.greenpeace.org/argentina/sobre-nosotros> [consulta: octubre 2010].
- Guevara Ramos, Emeterio** (2008), *Gestión de las Relaciones y la Responsabilidad Social Empresarial*,
En: <http://www.eumed.net/libros/2008c/438/> [consulta: marzo 2011].
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).**
En: <http://www.iram.org.ar/nota-blog.php?IDB=50&pag=0> [consulta: noviembre 2010].

- Instituto Ethos** (2007), *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2007*, San Pablo.
En: http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/Indicadores_2007_ESPANHOL.pdf [consulta: marzo 2011].
- Instituto Ethos y Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE)** (2005), *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial: Manual de apoyo para periodistas*, Caracas.
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)** (2001), *El balance social: Un enfoque integral*, Buenos Aires. En: http://www.ideared.org/doc/balance_social.pdf [consulta: diciembre 2009].
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)**, *Norma Internacional de Trabajo para Atestiguar (NITA) 3000*.
En: http://www.ifac.org/members/downloads/ISAE_3000.pdf [consulta: marzo 2011].
- International Federation of Accountants (IFAC)**, *Código de Ética*.
En: <http://ccpn.org.ni/Documentacion/Codigo%20de%20Etica%20IFAC.pdf> [consulta: marzo 2011].
- International Standard Organization (ISO)** (2010), *ISO26000, Visión General del Proyecto*.
En: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/ [consulta: noviembre 2010].
- International Standard Organization (ISO)** (2010), *Borrador de la Norma ISO26000*.
En: http://www.unit.org.uy/misc/responsabilidadsocial/ISO_DIS_26000.pdf [consulta: diciembre 2010].
- Kliksberg, Bernardo** (2004), *Más ética, más desarrollo*, doceava edición, Temas, Buenos Aires.
- KPMG International** (2009), *Estudio de KPMG International sobre Informes de Responsabilidad Social Corporativa 2008*, Amsterdam.
- Legislatura de la ciudad autónoma de Buenos Aires** (2007), *Ley N° 2.594*.
En: http://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/boletines/20080128.htm#1 [consulta: marzo 2011].
- Licandro, Oscar** (2010), *El estado de la RSE en Uruguay: avances y desafíos*. Programa de investigación sobre RSE. Universidad Católica del Uruguay, Montevideo.
En: <http://www.redunirse.org/?q=node/1061> [consulta: febrero 2011].
- Mintzberg, Henry** (1994), *The Rise and Fall of Strategic Planning: Reconceiving the Roles for Planning, Plans y Planners*, Free Press, New York.
- Mitsubishi Corporation** (2009), *Reporte Anual*. En: www.mitsubishicorp.com [consulta: febrero 2010].
- New Economics Foundation (NEF)**. En: <http://www.auditoriasocial.net/> [consulta: marzo 2011].
- Pacto mundial**. En: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=2&MS=0&MN=1> [consulta: marzo 2011].
- Partido Socialista Obrero Español**. En: <http://www.psoe.es/ceuta/news/529277> [consulta: marzo 2011].
- Perera Aldama, Luis** (2003), *El Reporte Social: Un Cuarto Estado Financiero Básico Sobre la Dimensión Social de las Empresas*, Santiago de Chile.
- Porter, Michel** (1985) *Creating and sustainig superior performance*, Free Press, Nueva York.
- Presidencia de la República** (2010), *Decreto 158/010*.
En: http://www.presidencia.gub.uy/sci/decretos/2010/05/mtss_58.pdf [consulta: octubre 2010].

- Putnam, Robert** (2003), *El declive del Capital Social*, Galaxia Gutenberg, Barcelona.
- Revista Letreros**, *Normas SA8000: auditoría de las condiciones laborales*.
En: www.revistaletreros.com/pdf/89-024a030.pdf [consulta: marzo 2011].
- Ruiz Roqueñi, Maite, Retolaza Avalos, José Luis** (2005), *La Auditoria Social Como Instrumento de Posicionamiento de la Economía Solidaria*, CIRIEC, Valencia.
En: [://redalyc.uaemex.mx/pdf/174/17405317.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/pdf/174/17405317.pdf) [consulta: noviembre 2010].
- Social Accountability International (SAI)**. En: <http://www.sa-intl.org> [consulta: noviembre 2010].
- Social Accountability International (SAI)** (2008), *Norma SA8000*, tercera edición.
- The Social Capital Foundation (TSCF)**.
En http://en.citizendium.org/wiki/The_Social_Capital_Foundation/Draft [consulta: febrero 2010].
- Timote, Juan, Cabañes Carlos, Machado, Manuel** (2009), *Balance Social: una propuesta para su implementación en ANTEL*, Trabajo monográfico presentado ante la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración de la UDELAR, Montevideo.
- Tirza Hollenhorst, Chris Johnson** (2004), *Herramientas Sobre Responsabilidad Social Empresarial*, informe preparado para Red Puentes, California.
En: http://www.fechac.org/pdf/rse/balance_social_ibase_resenia.pdf [consulta: marzo 2011].
- Universidad de Amsterdam y KPMG** (2005) *Estudio Internacional 2005 sobre Informes de Responsabilidad Corporativa*, Amsterdam.
- Valcarcel, Marcel** (2006), *Aspectos teóricos del Capital Social y elementos para su uso en el análisis de la realidad*, Consorcio de Investigaciones Económicas (CIES), Perú, 2006.
En: <http://departamento.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/images/documentos/capitalsocial.pdf.pdf> [consulta: febrero 2011].
- Wikipedia**. En: <http://es.wikipedia.org> [consulta: octubre 2010].
- WordPress.com**, *artículo publicado sobre el Informe Brundtland*, 2006.
En: <http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/> [consulta: marzo 2011].
- Zanini, Rossana, Bilbao, Alicia, Bressan, Cecilia** (2010), *Memorias de Sostenibilidad: Un Punto de Referencia para la Auditoría Social*, Universidad Nacional de Río Cuarto.
En: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/> [consulta: diciembre 2010].

OTRA BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Emmi, Blanca, *Ética*, Documento de la Cátedra de Actuaciones Periciales de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UDELAR, Montevideo.

Emmi, Blanca (2010), *La responsabilidad social, ¿De qué estamos hablando?*, I Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UDELAR, Montevideo.

Ferre, Zuleika et. al. (2007), *La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay, una visión desde la ciudadanía y desde las empresas*, Ponencia Jornadas de Investigación, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR, Montevideo.
En: <http://www.decon.edu.uy/RSE/Ponencia%20VI%20Jornadas.pdf> [consulta: diciembre 2009].

Geba, Norma, Sebastián, Mónica (2010), *El Informe de Auditoría de Balance Social*, Instituto de Investigaciones y Estudios Contables, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires.
En: <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/> [consulta: diciembre 2010].

González, Noelia, Más, Claudio (2007), *Influencia del Sistema de Control Interno en el Logro de Objetivos de Responsabilidad Social Empresarial: Análisis conceptual y relevamiento de la realidad nacional*, Trabajo monográfico presentado ante la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración de la UDELAR, Montevideo.

Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) (2002), *Capital Social: Elemento insustituible para el progreso de la Nación*, Buenos Aires.
En: http://www.ideared.org/doc/capital_social.pdf [consulta: diciembre 2009].

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) (2004), *Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria*, Córdoba.
En: <http://www.catedraa.com.ar/general/marketing-cultural/> [consulta: diciembre 2009].

López, María Noel (2010), *Responsabilidad Social desde la Academia*, Primeras Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UDELAR, Montevideo.

Redondo, Elena (2005), *RSC: Implicaciones para la empresa y para el trabajo del auditor. Añadiendo Valor a la Transparencia*, Deloitte.
En: http://www.auditors-censors.com/pfw_files/cma/doc/eventos/ [consulta: febrero 2011].

Tres Cruces (2010), *Informe GRI*, del ejercicio finalizado el 30 de abril de 2010.
En: <http://www.trescruces.com.uy/pdf/informe-GRI-2010.pdf> [consulta: octubre de 2010].

ANEXOS

ANEXO I - Entrevistas

1. Marcelo Lombardi – Gerente General de la terminal de transporte de Tres Cruces, Montevideo

¿Cómo comenzó Tres Cruces con el tema de RSE?

Tres Cruces ha ido acompañando el desarrollo del concepto en Uruguay junto a DERES. En algún momento se asociaba la responsabilidad social a todo lo que pudiera llegar a ser las acciones de apoyo comunitario. En un momento se entendió que la responsabilidad social es un tema asociado a la gestión, y se comenzó a ver que era necesario agregarle contenido a cada una de las áreas de trabajo.

Eventualmente hay cosas que ya se venían haciendo, por ejemplo, la capacitación no arranca con la responsabilidad social; el sistema de gobierno (que está desarrollado de manera importante en el balance social en cuanto a la descripción del sistema de gobierno corporativo) no arranca con el programa de responsabilidad social, sí se fue enriqueciendo con el correr del tiempo, a medida que se va haciendo el aprendizaje va prestándole atención a determinadas cosas y también va en vínculo directo con el tipo de sociedad que tienen. Se trata una SA abierta, que cotizó obligaciones negociables desde el año 1995. Por lo tanto la empresa está acostumbrada a reportar en forma abierta al mercado. Se trata de una empresa muy transparente, tanto por el sistema de reporte interno como el externo. La información que se vuelca al mercado es más que la que se prevé por parte del BCU y por las normas para las SA abiertas.

¿Cuándo se le da el carácter de programa?

La empresa arranca a operar a fines de 1994, y siempre tuvo una cierta propensión a desarrollar algún tipo de acción de apoyo comunitario, algunas de ellas de envergadura, como ser el *Programa de apoyo a las escuelas rurales*, que arranco en el año 2000, donde se construyeron unas cuatro o cinco escuelas por año. El fuerte intercambio que se tiene con la comunidad hace que estén propensos a este tipo de acciones. Antes de que se le pusiera el nombre *Programa de Responsabilidad Social*, fueron una cantidad de acciones eventualmente aisladas, fundamentalmente de apoyo comunitario y sobre todo el desarrollo hacia la interna de la gestión.

Se le dio carácter de programa en el año 2004, que implicó la definición de objetivos, de acciones y de presupuesto, y por supuesto la evaluación de los resultados, en términos mucho más orgánicos, como programa en sí. En 2005 se comienza a reportar. Durante 2005, 2006, 2007 y 2008 se hicieron se elaboraron en función del formato DERES y en 2009 según el formato GRI.

¿Cuáles fueron las dificultades que se presentaron para la elaboración del primer balance social?

Las dificultades estuvieron principalmente en la búsqueda de información. Para el primer informe hubo un proceso de reconstrucción, sacando de varios lados y llegando a un valor. Para el GRI va a ser más sencillo puesto que ya está integrado en el sistema de gestión.

El primer informe es el que más cuesta, porque primero tienes que familiarizarte con una herramienta, que es novedosa, y segundo es que te pide determinada información muy precisa, o sea que no da lugar a interpretación, y no necesariamente esa información se tiene al alcance, sobre todo de forma cuantitativa.

¿Cuáles fueron los desafíos de implementar el modelo GRI como reporte social?

Las dificultades que se les presentaron para armar el modelo GRI fueron básicamente las mismas que cuando arrancaron con el modelo DERES, esto es, la empresa tiene un sistema de gestión, que está previsto para reportar determinadas cosas, sobre todo vinculadas con la “foto” del negocio. El método GRI prevé para cada una de las áreas de trabajo determinados indicadores que no necesariamente se miden, en esta primera aplicación la empresa se autocalificó como C (10 indicadores o más), pero en la realidad Tres Cruces informó más de 20 indicadores, con lo cual estarían en B, pero se prefirió ser conservador. El informe fue enviado a Ámsterdam, y dependiendo del retorno que tenga, se verá si el año siguiente se autocalifica como B. En esta etapa, el informe no se está auditando, pero la intención es hacerlo, para continuar evolucionando y en algún momento llegar a ser A.

Es una de las pocas empresas que junto con Mercado Modelo e ISUSA, operan en bolsa. Tiene una calificadoradora de riesgo que emite opinión sobre el estado y flujos; auditoría de estados contables de KPMG; informe de Síndico; e Informe de AIN.

¿Cuál es el foco en que hay que hacer mayor énfasis?

Cada empresa en función de su actividad puede tener un foco mayor respecto a una determinada área. Tres Cruces tiene una cantidad importante de visitas, como dice el slogan de la empresa “Donde se encuentra un país”. Tienen 22 millones de visitas por año, gente muy variada de todo el país. Este tipo de actividad te hace más propenso a determinado tipo de acciones, como son las de apoyo comunitario.

Por otro lado, Tres Cruces hizo un programa de 2 años financiado por el BID y por DERES vinculado a la cadena de valor. Uno de los puntos más flacos del programa está en los proveedores y en los clientes. La capacidad de influencia es menor en clientes que en proveedores. Depende del tipo de empresa, pero a pesar de intentar algo, es uno de los puntos más débiles. La empresa de limpieza por ejemplo, se unió al programa teniendo buenos resultados, pero de todas formas continua siendo el punto débil.

¿De qué manera se fue incorporando la repercusión de las acciones con respecto a los grupos de interés?

Al comenzar a aplicar GRI, le dieron un formato diferente a los aspectos más cualitativos, se incluyeron las acciones específicas incluidas dentro de cada uno de los capítulos, dentro de cada uno de los grupos de interés, es decir, las acciones de apoyo comunitario van dentro del grupo de interés sociedad, dentro del grupo de interés proveedores va el plan de fortalecimiento de la cadena de valor, en el grupo de interés empleados van todas las acciones vinculadas directamente a los empleados (capacitación, beneficios extra que se dan y no forman parte de lo legal, biblioteca). También como son el tipo de acciones de marketing responsable, que cosas se toman en precaución cuando se realiza comunicación. En cada una de las áreas se abre un detalle

de las acciones relacionadas. El formato GRI lo que da es un orden, y un instructivo. Y esto le da un orden orgánico a la presentación, y esto es lo que de alguna manera los sedujo a cambiar de formato.

En los años anteriores se siguió el formato de DERES a los efectos de la presentación de la información cuantitativa, y en cierta medida se adaptó a su propio criterio la información cualitativa, y a los efectos de la presentación de ésta se hizo de la manera que ellos entendieron era la mejor, con un cierto grado de libertad ya que no había referencias al respecto. En el GRI este grado de libertad se termina, esto es, el sistema de reporte contiene una tabla de contenido, y en esa se establece que debe ir en cada renglón. Se adaptó la información y el contenido al formato GRI. En cuanto a los indicadores, hay algunos de ellos que no se habían tomado en cuenta, o en algunos casos no se pudo llegar a una medición exacta, por lo que se prefirió no incluirla. (por ejemplo la medición de residuos orgánicos e inorgánicos, que se comenzaron a medir desde ahora).

¿Cuál es la perspectiva a corto plazo?

Hay dos partes, una de reporte y una de acción, que son complementarias. El GRI en cierta medida es de reporte y de medición, y después está la de contenido, que tiene que ir acompañándose. Por ejemplo, hasta antes del GRI se dividía en dos partes, las acciones incorporadas en el ejercicio, de las cuales algunas son puntuales y otras de carácter permanente, y las acciones vigentes pero incorporadas en ejercicios anteriores; éstas son las que tienen una perspectiva de mediano plazo. Esto ahora ha cambiado por el formato de presentación del GRI, pero es una historia sin fin.

En la actualidad, Tres Cruces no dispone de una gerencia de responsabilidad social full time y no está en sus planes hacerlo.

¿Por qué recomendarías elaborar un balance social o desarrollar un comportamiento socialmente responsable?

Según Lombardi, “Hay que entender que esto te sirve” desde un punto de vista del deber ser y desde la conveniencia pura y estricta. Como ejemplo, para cada una de las áreas, se tiene implementado un código de conducta, esto ayuda a evitar fraudes, evitar exposición de la empresa por mal comportamiento ético de parte de sus funcionarios, y en última instancia se ahorra dinero y exposición a un riesgo de reputación. Tener un buen sistema de gobierno, evita fraudes a los efectos del reporte y también esto se convierte en dinero.

Ahora está de moda el gerenciamiento de los riesgos que en cierta medida tiene puntos en común, esto es, marketing, hacer acciones que respeten las acciones legales y éticas reduce los riesgos de juicios, exposición, denuncias y multa. Por lo tanto, hacer las cosas bien implica reducir riesgos asociados con componentes económicos directos, e indirectos vía reputación. Tener gente capacitada implica tener además un mejor ambiente laboral y a su vez una mayor productividad y una menor rotación, y por lo tanto un ahorro de costos.

No vale lo mismo una acción de una empresa “opaca” que de una transparente. Cuando hay credibilidad en el sistema de gobierno, los accionistas saben que en función de su participación no van a incidir en las decisiones, pero invierten, porque el gerenciamiento es aparte de la pro-

piedad, y por lo tanto no tienen el riesgo de control, solo el riesgo de negocio. En el GRI se hace referencia a cuáles son los equilibrios internos a los efectos de evitar los conflictos de agencia, entre otros. Hay un poder muy fuerte en la gerencia, ya que los accionistas están muy atomizados, pero esta gerencia tiene que estar controlada para que actúe en función de los intereses de los accionistas. El sistema de gobierno permite tener los equilibrios adecuados, que no exista una desviación en cuanto al ejercicio de ese poder.

En cierta medida, la transparencia, la apertura, generan credibilidad en el mercado, genera valor. Cuando la empresa comenzó a cotizar en bolsa la acción salió a \$1,40, hoy en día (diciembre 2009) la acción vale \$2,60. Y en el medio se distribuyeron dividendos importantes, por lo que las personas que compraron a \$1,40 han tenido una tasa de rentabilidad muy buena. Hay un buen porcentaje que está asociado a la rentabilidad, pero hay también un buen porcentaje asociado a la credibilidad como empresa en cuanto a la transparencia, a la profesionalidad y a la calidad de la gestión. Hay una reputación en el mercado y esos son factores que contribuyen.

La empresa concentra recursos en acciones que tengan una masa crítica suficiente como para generar una transformación, que los resultados sean medibles, y que cuando un tercero lo tenga que ejecutar, ese tercero sea confiable y reporte de manera de poder medir los resultados.

¿La sociedad es consciente y está al tanto del accionar de Tres Cruces en relación a este tema?

La respuesta es no. Según Lombardi, la relación entre comunicación y acción debe tener un equilibrio. Mucha comunicación con poca acción es marketing. Tres Cruces procura que la comunicación ocupe un lugar pequeño dentro del presupuesto, de manera de poder destinar más recursos a la acción. Ellos publican la información en la web, se imprimen 750 (setecientos cincuenta) ejemplares y se distribuyen entre empleados, clientes y proveedores. Además una vez al año en el centro de la terminal se ponen paneles con información al respecto, de forma que la información llegue a todos los grupos de interés.

2. Deyanira Dolinsky – Directora del área médica y de RSE del laboratorio farmacéutico Roemmers del Uruguay

¿Cuál es el origen de Roemmers?

Roemmers nació como filiar de Argentina, pero en 2002 se armó una alianza estratégica con Megapharma, que ya funcionaba en Zona América pero con otro perfil. En los hechos ingresaron nuevos agentes al grupo, por lo que quedaron, por un lado, Roemmers Argentina, México y Brasil, por otro lado la alianza con Megapharma, que está en 14 países de América del Sur, con varias marcas. De este grupo depende actualmente Roemmers Uruguay, siendo la única empresa que tiene RSE como tal. Es fundamental por ende, que el impulso de la RSE se genere a partir del directorio y los cargos gerenciales, ya que son los responsables verdaderos de llevar el impulso a toda la organización, sino hay voluntad no se logra; para que sea de verdad, tiene que estar en la estrategia de la empresa, tomando siempre el concepto de la salud como central, no solo como algo físico, sino también como psíquico, social y ambiental.

¿Cómo arrancaron con el tema de RSE?

Roemmers arrancó con el tema de responsabilidad social en el 2005. En 2006 elabora la primera memoria social, totalmente descriptiva, mostrando líneas de trabajo que históricamente la empresa tenía, más las acciones nuevas que se habían hecho en materia de responsabilidad social. Como le ocurrió a casi todo el mundo, ésta se transformó en la tarjeta de presentación de la empresa. Incluía información que hasta ese momento nunca se había reunido en un solo documento, como ser la descripción de la empresa, la visión, la misión, resultados. En ese momento se propuso hacer una memoria cada dos años debido al trabajo que conlleva. Para el 2010 se había pensado y se comenzó a trabajar así, con el apoyo de Nelson González de SEIS Consultores, con quienes están trabajando desde principios de 2008, donde se definió trabajar con el GRI. Se avanzó bastante en el tema, pero en determinado momento rebobinaron, ya que les pareció que el país no estaba preparado para una memoria de este tipo, ya que el objetivo central de la memoria para la empresa era comunicarse con los diversos actores involucrados, que todavía no están desarrollados, por ejemplo con los clientes principales, que son los médicos, con los proveedores, con la gente de la comunidad con la que interactúan, y con el público interno, que son los primeros en recibir la memoria. El concepto de reporte no parecía estar desarrollado en el medio. Por lo tanto, revieron la situación y quedaron en un intermedio.

La nueva memoria ganó mucho en relación a la primera en función de la organización de la información, todo bien agrupado lo que es dimensión laboral, dimensión social. Se comenzó a manejar el tema de las dimensiones como las maneja el GRI, y se comenzaron a meter algunos números, como ser resultados de políticas de marketing y la distribución etaria. En este reporte, la parte en que está más contemplado el GRI es en el capital humano, que es donde se aplican todas las dimensiones, pero no es aun una herramienta para tomar decisiones. Hay en el fondo una política de no discriminación, en el sentido que la mitad de los gerentes son mujeres y la mitad son hombres, y esto no pasa en casi ninguna empresa; y en las del rubro en ninguna. Pero tampoco es que haya habido una política para llegar a esto, simplemente se les dio oportunidades a las mujeres. Se incorporaron las horas de capacitación, que en la memoria anterior no estaban tan explícitas, y así se fueron incorporando los indicadores que sugiere el GRI.

Para la próxima no se sabe que van a hacer, se sienten muy cómodos con este formato, que ha dado resultados como tarjeta de presentación y representación de la empresa, por lo que no creen que se varíe el formato.

¿Cuál es el objetivo de realizar una memoria social?

Para Dolinsky, la memoria social es el emergente de un proceso, “en este país las memorias sociales reflejan muy bien el proceso, no hay empresas que sean socialmente responsables, hay empresas que hacen acciones que se enmarcan dentro del concepto de responsabilidad social, que son cosas bien diferentes”, entre las cuales se incluye Roemmers.

Uno de los aspectos a tener en cuenta es el medioambiental. En cuanto al tratamiento de residuos, por tratarse de una industria farmacéutica, están adheridos a las llamadas Buenas Prácticas de Manufactura, GMP (Good Manufacturing Practices) que estipulan normas de cuidado medio ambiental. Al respecto comenta, “En este caso nuevamente te das de narices con la realidad del Uruguay, el Ministerio viene a nosotros para ver como fija los parámetros, ya que la empresa siempre ha sido muy seria en todo eso, hay una responsable de medio ambiente. No

hacemos más que cumplir la ley, pero la cumplimos muy bien, con mucha seriedad”. Roemmers recibe las auditorías tanto del MSP y como de entidades de salud de otros países por tratarse una empresa que exporta el 80% de lo fabricado. La más exhaustiva según ellos, es la realizada por INDIMA de Colombia, pero sin embargo esta es aprobada sin problemas, ya que la empresa está muy por encima de la media. A su vez, la corporación contrata una empresa auditora, SBS de Argentina, que está especializada en el tema. Todo esto conduce a las buenas prácticas.

En cuanto al medio ambiente, el plus que se busca con la responsabilidad social es ver que se puede hacer con el compromiso individual, como ser el uso del papel, ahorro de energía. En cuanto a esto último se han sustituido los equipos de aire acondicionado por nuevos modelos más eficientes en el uso, se incluyeron parámetros de eficiencia energética en las decisiones de compra para los nuevos equipos.

Por otro lado nos comentó que hay todo un tema con respecto a los indicadores, identificar cuáles es, cómo evalúa el proceso de RSE, cómo medimos la RSE.

¿Cómo se plantea el tema nivel de directorio?

Para Dolinsky, RSE no puede ser un área separada, debe estar integrada a todo, ya que se trata de una forma de ser. Siempre se está tratando de impulsar para que esto vaya permeando en la organización. En el mapa de procesos de la empresa, se encuentra como un proceso estratégico. Porque la idea es que el cambio se haga en todas las áreas. La primera responsabilidad está frente a los productos y con su gente. Y de ahí en más, la responsabilidad es en todo, pero siempre acotada a la salud. De ahí se ramifica el resto.

En la empresa se tienen diferentes instancias, primero se hace una planificación estratégica, luego se hace un plan anual con las acciones y luego en función de esto, un presupuesto. Dentro de estas instancias se va planeando la RSE. Durante el año se van haciendo controles para ver el porcentaje de cumplimiento y para determinadas acciones se establecen mecanismos de control.

La empresa tiene un plan de calidad, donde entran las propuestas de todos los actores involucrados que llegan de diferentes maneras, ahí se ven como pegan con la visión y la misión y eso se baja en acciones que se proponen para ese año o para posteriores.

En 2010 la idea es involucrar a más personas en el área de RSE, por primera vez se hizo un llamado abierto, para que todos los que trabajan en la empresa y estuvieran interesados se anotaran. A este llamado respondió un 10% del personal. De esa gente se seleccionó a algunos para que fueran representativos por sectores, como ser planta, para que fueran compatibles con sus tareas diarias. En este sentido, se armaron grupos de RSE, como ser calidad de vida, comunicación, medio ambiente, y comunidad.

¿Cuál fue la repercusión en la interna de la empresa?

En cuanto a la interna ha servido mucho como ejercicio para reunir toda la información. Fue muy coparticipativa con todas las gerencias, interactuando en el proceso de redacción y control. En cuanto a resistencias, no surgieron, pero sí hay dudas con respecto al beneficio que surge de esto, cuál es la utilidad. Sí lo ven como una necesidad para comenzar a cotizar en bolsa, ya que todo lo que tiene que ver con transparencia ya no es más una opción. Lo que sintieron en un momento es que se estaban despegando de la cultura uruguaya, y que no les valía la pena, que

por el contrario podría llegar a jugar en contra. A pesar de haber generado a nivel local, respeto en el tema, yo siento que la empresa está en pañales en referencia a lo que es el resto del mundo, ya que por ejemplo, en esta memoria no vas a ver nada negativo, es bastante “autobombo”.

¿Cuáles son las principales acciones que se realizan en relación a la RSE?

La empresa tiene su pilar en la salud, no solamente física, sino también psicológica y medio ambiental. En función de esto se llevan a cabo varios programas puertas adentro, como ser *Querido Bebe*, todos trabajan medio horario hasta que su hijo tiene seis meses, además de otros beneficios. Otro programa es *Acompañarte*, en el cual se apoya al personal con problemas como adicciones, violencia doméstica y abuso sexual.

Con el concepto de salud social trabajan con el barrio (Curva de Maroñas), y ahí todo lo que se hace con respecto al arte, como herramienta de inclusión social con las escuelas. Por ejemplo, van tres años consecutivos que la tarjeta de fin de año está ligada a proyectos sociales, por lo que lo que antes se gastaba en tarjetas impresas, ahora se asigna a alguna acción. El año pasado se hizo con un programa de Presidencia que tiene que ver con la “escuela en movimiento”, que trata de que cada escuela tenga un profesor de educación física. Finalmente, Roemmers eligió la escuela de discapacitados N°241 y le dono un ómnibus para el traslado de los niños, con la consiguiente ganancia en tiempo de trabajo pedagógico para dicha escuela.

Finalmente, se trata de buscar un destino útil a las cosas que ya no usan, pero que sean realmente de utilidad a otra persona u organización. Se estudia el uso que el beneficiario puede hacer y los costos que puede tener involucrados para éste, porque la idea no es donar un desecho, sino que se trata de brindar ayuda a la comunidad.

3. Diego Moles – Gerente Comercial de la administradora de fondos previsionales República AFAP

¿Cómo fue el proceso de desarrollo en cuanto a la RSE?

“Esta empresa desde su nacimiento tiene una implicancia social muy fuerte [...]. La responsabilidad social es una evolución natural de las empresas [...]. En Uruguay somos 150 empresas las que estamos en todos lados, estamos en DERES, estamos certificados por ISO 9000 en todos los procesos, competimos por el premio nacional de calidad, tenemos todo un desarrollo desde el punto de vista de la gestión que lo que procura es trabajar bien más allá de todo contenido ideológico. La propia evolución de las normas te va llevando por este camino. La responsabilidad social no es un fin en sí mismo ni es una etapa de moda, es un modelo de gestión.”

¿Ustedes están avanzados en el modelo de gestión empresarial de la RSE?

“Nosotros tenemos otro modelo de gestión que es el modelo de gestión de mejora continua. El gran elemento que le agrega la RSE como concepto de *management* es la perspectiva a largo plazo o la sustentabilidad.”

“Esta empresa desde que nace tiene algunas preocupaciones importantes, primero es el hecho de que es de propiedad pública pero que se mueve en el ámbito privado, entonces surge un desafío

grande de decidir si se reproduce el modelo de gestión estatal que conocíamos del año 96 o se hace algo distinto con perspectiva de agregarle valor a la sociedad. La empresa arrancó con la aplicación de modernas técnicas de *management*, arrancamos con misión, visión; la primera la hicimos con la gerencia general y el equipo gerencial, después se fue abriendo la discusión, y hoy toda la organización participa en la discusión y elaboración de la estrategia. Cuando vino la RSE acompañamos el proceso, nosotros solamente si cumplimos con el objeto de dar mejor retiro a los trabajadores uruguayos, ya le damos un valor a la sociedad. La zona de confusión surge cuando algunas empresas separan sus objetivos de las tareas hacia la sociedad, con impacto en la sociedad.”

“La estrategia de la empresa debe estar alineada con las tareas que realiza que tienen impacto en la sociedad, no tienen que inventarse cosas de afuera para decir que es buena. A la mayoría de las empresas les es más fácil entrar a programas de corte filantrópico que le otorgan esa cobertura de práctica social responsable y después sigue haciendo lo mismo.”

“Nosotros tenemos definido muy claro que hacia la sociedad lo que tenemos que hacer es trabajar por el empleo, mejorar las condiciones de empleo, que haya más empleo. Más allá de que los voluntariados ayudan a la sociedad, no soy responsable socialmente por hacer eso. Si no logro combinar los objetivos de responsabilidad social con la estrategia de la empresa, no soy socialmente responsable. De lo contrario si al negocio le va mal, las acciones sociales caen.”

¿Cómo integraron la RSE a la visión estratégica?

“Fue un proceso muy natural. Nosotros definimos que no vamos a cambiar nuestro modelo de gestión, sí coincidimos con la responsabilidad social y su modelo de gestión desde la perspectiva estratégica. Hacemos hincapié en el concepto de la perspectiva estratégica. La RSE nos sirvió para afirmarnos lo que teníamos que hacer. Se incorpora a nuestra estrategia pero no como una definición, en la estrategia no tenemos la definición de RSE, tenemos todo el trabajo que hay hacia la generación de empleo. Hay un capítulo de acciones con impacto en la sociedad. Esas acciones que tienen un impacto positivo en la sociedad son aquellas que tienen que ver con tareas: trabajamos con el INJU en distintas acciones para preparar a los jóvenes para su primera experiencia laboral, y con el club aguada tenemos un programa para ayudar a los jóvenes que están en la droga.”

¿Han elaborado un balance social?

“Se puede informar de muchas maneras. Desde antes de la existencia del balance social teníamos nuestra memoria anual. No descartamos que en algún momento se pueda cambiar.”

¿Han incorporado a los proveedores en el desarrollo de la RSE?

“Hemos hecho algunas charlas. Acá tenés multiplicidad de proveedores. Con los grandes proveedores, sí, lo podemos hacer. Con el proveedor de software tenemos unos acuerdos de largo plazo y en condiciones de exigencia donde se exigen desde la calidad, la forma de trabajo, entre otros.”

¿Existen partidas presupuestales asignadas a acciones de RSE?

“Un año cometimos ese error, lo que tenemos es presupuesto para cada objetivo estratégico. Un año cometí el error de incluir un capítulo de RSE en el informe de gestión anual.”

4. Patricia Presa – Gerente del área de Comunicación Externa de IBM Uruguay

¿Qué entiende la empresa por RSE?

“Es un tema de moda, pero para IBM está en sus valores ayudar al éxito del cliente, ser responsablemente tanto los empleados como la empresa ante los clientes y ante la comunidad, marketing responsable, medio ambiente, ética, comunidad, y cuidado de los empleados.”

Tenemos diferentes programas y condiciones. Para ser proveedor de IBM, exigimos responsabilidad, les capacitamos, para que sean responsables como nosotros, es un manual de requisitos: hay productos que se pueden usar y otros que no para la limpieza, el tema del reciclaje del papel, entre otras cuestiones.

Marketing responsable: el precio, la aclaración de las especificaciones reales del producto, inclusive los distribuidores tienen políticas al respecto.

¿Cómo evalúan a los proveedores?

Primero, siempre hay alguien en contacto, se miden por ejemplo, la publicidad, les hacen “pequeñas auditorías”, no solo locales, sino del exterior.

A veces es complicado para un proveedor pequeño, por que las condiciones son exigentes, a veces es complicado comprar por normas corporativas.

¿Cómo reportan las acciones de RSE?

Los reportes de RSE son dispersos, por ejemplo, hay uno de medio ambiente separado. El informe de RSE es muy bueno a nivel global pero no se hace a nivel local, a raíz de que es política de la empresa no dar números locales, pero sí por región o a nivel global.

¿Hay encargados del tema?

No hay un departamento específico, *Recursos Humanos* es la que se encarga de la gente, de los programas de empleados; otra área se encarga del medioambiente; de los proveedores se encarga *Compras*. Todas las partes están un poco separadas.

5. Eduardo Shaw – Gerente General de DERES

¿Cómo ve el avance y perspectivas de la RSE en Uruguay y la Región?

En la región, las empresas brasileras vienen haciendo mucha cosas, en especial natura, Petrobras; en argentina, algunas empresas grandes pueden haber aplicado reportes sociales, aunque chile es el líder regional al respecto, en especial en minería, industria y ahora el vino.

En Uruguay no hay clusters interesados en desarrollar para un área productiva una memoria social, sí empresas que tienen intenciones de medir e informar, que empiezan a realizar cambios al respecto, pero muy incipientemente.

Respecto a los reportes sociales, hay un gran desconocimiento del tema en general, hay un cierto conocimiento de lo que es la RSE, hay poco desarrollo o ejercicio de aplicar memoria social o reporte, con contenido valido o de interés para todos los interesados; en estos caso, dar un paso hacia el GRI es dar un paso bastante adelantado, pero más bien apresurado.

¿Cómo aplicar un reporte social, como por ejemplo el GRI?

En el caso de tres cruces, les ayudó para aplicarlo, el venir reportando hace muchos años.

Para comenzar a generalizar el GRI, primero debe comenzarse por las multinacionales, ya que todas generan informes que se reportan a la casa matriz.

Dentro de las nacionales, hay que profundizar en las que ya han elaborado algo y en especial a las que tengan identificada una persona de RSE, que sea el vínculo entre los actores y la empresa.

Tratar de implementar un reporte social en una empresa si no está trabajando fuertemente en el tema RSE, es como poner la carreta delante de los bueyes.

El GRI es un reporte complejo, al que se llega luego de todo un proceso que lleva años. Si una empresa no tiene el compromiso de trabajar con RSE es impensado que haga algo.

Mismo para lograr realizar un capítulo de algún reporte debe tener cierta madurez, en lo que respecta al plan de RSE.

ANEXO II - Documentos de la auditoría de reportes sociales

1. Dictamen de los auditores independientes

Señores Directores y Accionistas de
XX S.A.

Hemos auditado los Reportes Sociales de XX S.A. que se adjunta, según el modelo XX al 31 de diciembre de 2010, con las notas explicativas adjuntas. Los Reportes Sociales correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 no fueron auditados y por lo tanto se presentan únicamente a efectos comparativos.

Responsabilidad de la Administración por los Reportes Sociales

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos Reportes Sociales de acuerdo con el Marco Normativo XX avalado internacionalmente. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los Reportes Sociales que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error, seleccionando y aplicando políticas de reporte apropiadas, y haciendo estimaciones de sus indicadores para que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos Reportes Sociales con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de conformidad con las normas internacionales de aseguramiento de reportes no financieros (NITA) emitidas por la IFAC (International Federation of Accountants), así como el marco creado por la Normativa AA1100AS emitida por Accountability. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los Reportes Sociales están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones de los Reportes Sociales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los Reportes Sociales, debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los Reportes Sociales por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar la exposición de la información, lo apropiado de los indicadores de medición utilizados y la razonabilidad de las estimaciones numéricas efectuadas por la administración, así como evaluar la presentación general de los Reportes Sociales en su conjunto.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los Reportes Sociales antes mencionados, presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación de la RSE de XX S.A. al 31 de diciembre de 2010, el reflejo de los resultados de sus acciones, así como las mediciones de sus indicadores, están de acuerdo al modelo XX.

Montevideo, Uruguay
Marzo de 2011

2. Carta de gerencia

Marzo de 2011

Señores Auditores

Presente

De nuestra consideración:

Estamos escribiendo a solicitud de ustedes para confirmar que a nuestro entender su auditoría de los Reportes Sociales de XX S.A. al 31 de diciembre de 2010 se efectuó con el propósito de expresar una opinión en cuanto a si los Reportes Sociales presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación en relación a la RSE de XX S.A. de conformidad con la normativa GRI, avalada internacionalmente.

Algunas representaciones en esta carta se describen como estando limitadas a asuntos que son materiales. Los asuntos se consideran materiales, sin importar su tamaño, si involucran una omisión o aseveración errónea de información cuantitativa que, dada las circunstancias que lo rodean, hacen probable que el juicio de una persona razonable que confía en la información cambie o se viera influido por tal omisión o aseveración errónea.

Por consiguiente, hacemos las siguientes representaciones, que son ciertas conforme a lo mejor de nuestros conocimientos y parecer:

General

Reconocemos que, como miembros de la Dirección de la empresa, somos responsables de la presentación razonable de sus Reportes Sociales. Creemos que los Reportes Sociales mencionados en el primer párrafo de esta carta, están presentados razonablemente de acuerdo con la normativa GRI.

Hemos puesto a disposición de vuestros representantes todos los registros para revisar los indicadores y la información respectiva.

No existen planes o intenciones que puedan afectar significativamente la exposición de la información y la medición de los indicadores cuantitativos al 31 de diciembre de 2010.

Estructura de Control Interno

No hay debilidades materiales en el control interno, incluyendo aquellas que creemos que el costo de corregirlas supera los beneficios. No han habido cambios significativos en el control interno desde el 31 de diciembre de 2010.

Riesgos e Incertidumbres

No existen riesgos e incertidumbres relacionados con estimaciones significativas y vulnerabilidades presentes debido a concentraciones materiales que no hayan sido reveladas de acuerdo a las normas GRI.

No ha habido trastornos ambientales significativos.

Uso de estimaciones

La preparación de los Reportes Sociales a una fecha determinada requiere que la Dirección y Gerencia de la sociedad realicen estimaciones y evaluaciones que afectan el monto de los importes reportados de los indicadores y demás información cuantitativa, así como los resultados de las acciones de RSE. Los resultados reales que ocurran en el futuro pueden diferir de las estimaciones y evaluaciones realizadas por la Dirección y Gerencia de la empresa.

Pasivos Contingentes

No existen demandas o gravámenes no iniciados.

No ha habido infracciones o posibles infracciones de leyes o regulaciones en cualquier jurisdicción, cuyos efectos deberían ser considerados para revelación en los Reportes Sociales.

No ha habido comunicaciones de agencias reguladoras o representantes del gobierno sobre investigaciones o alegatos sobre la falta de cumplimiento con leyes o regulaciones en cualquier jurisdicción, o deficiencias en las prácticas de información financiera, medioambiental u otros asuntos que pudieran tener un efecto material sobre los Reportes Sociales.

Asesores legales

Informamos a ustedes que la asesoría legal de la Sociedad es llevada a cabo por la firma XXX Ltda.

Fraude

Reconocemos nuestra responsabilidad por el diseño e implementación de programas y controles para prevenir y detectar fraudes. No tenemos conocimiento de fraude o sospecha de fraude que afecte a la Sociedad y que involucre a la gerencia, a empleados que tienen funciones importantes en el control interno, o a terceros donde el fraude pudiera tener un efecto material sobre los Reportes Sociales.

Hechos posteriores

No han ocurrido ni están pendientes desde el 31 de diciembre de 2010 hechos o transacciones que tuvieran un efecto material sobre los Reportes Sociales, o para el ejercicio terminado en esa fecha, o que son de tal importancia respecto a los asuntos de la empresa que requieran ser mencionados en una nota a los Reportes Sociales a fin de evitar que estos sean engañosos en cuanto a toda la información reportada.

Reconocemos que somos responsables de la presentación razonable en los Reportes Sociales, de conformidad con normas GRI aceptadas internacionalmente

Muy atentamente,

Gerente