



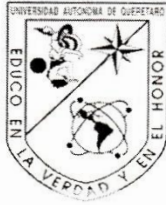
Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

Desarrollo de memorias de sostenibilidad de nivel C, propuesta por la
Iniciativa de Reporte Global (GRI), caso: Unión de Minusválidos de
Querétaro (IAP)

Tesis
Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestría en Alta Dirección

Presenta
Brenda Brito Bahena

Santiago de Querétaro, Qro., Mayo /2013



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

DESARROLLO DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE NIVEL C, PROPUESTA POR LA
INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL (GRI), CASO: UNIÓN DE MINUSVÁLIDOS DE
QUERÉTARO (IAP)

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestría en Alta Dirección

Presenta:

Brenda Brito Bahena

Dirigido por:

Dr. Gerardo Javier Macías Cortes

SINODALES

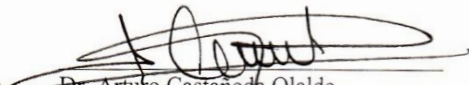
Nombre: Dr. Gerardo Javier Macías Cortés
Presidente



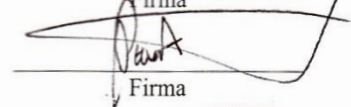
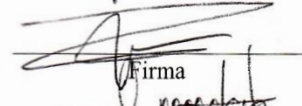

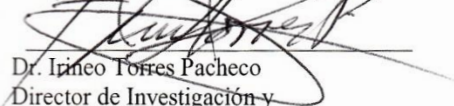
Nombre: Dra. Patricia Luna Vilchis
Secretario

Nombre: M. en A. Juan Manuel Peña Aguilar
Vocal

Nombre: Dr. Alberto de Jesús Pastrana Palma
Suplente

Nombre: M. en A. Alejandra Herrera Lechuga
Suplente


Dr. Arturo Castañeda Olalde
Director de la Facultad de Contaduría y
Administración


Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dr. Irineo Torres Pacheco
Director de Investigación y
Posgrado

Centro Universitario
Santiago de Querétaro, Qro.
Mayo/2013
México

RESUMEN

Una memoria de sostenibilidad, es un documento elaborado por una empresa, que describe sus actividades y resultados en los ámbitos económico, ambiental y social. Es por ello que se aplicó a la Institución de Asistencia Privada, que es una organización que atiende a personas ciegas y débiles visuales en la ciudad. La memoria presentada es propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (GRI), que en la actualidad es el estándar en reporte de sostenibilidad más reconocido y usado a nivel mundial. El objetivo de estas memorias es integrar las actividades y procesos que realiza la institución respecto a su desarrollo sostenible, con el fin de lograr enfocarse en los aspectos más relevantes e importantes de su actividad. Para llevar a cabo la memoria se contó con la ayuda de una plantilla con un nivel de aplicación C y de una guía llamada G3 que propone el GRI, en donde es posible revisar cada uno de los aspectos necesarios para el desarrollo del reporte, por ello, y con el propósito de recabar toda la información requerida, se realizaron entrevistas a los integrantes de la institución para determinar a los indicadores necesarios, y de los cuales la institución decidiera desarrollar y comunicar. También se llevó a cabo una evaluación que permitiera examinar los conocimientos de los miembros de la institución en relación al contenido de la plantilla, y por consiguiente se llegaron a algunas conclusiones y recomendaciones, entre las cuales están; que a pesar de que se lograron identificar a los diez indicadores requeridos, el grupo de interés tendrá que invertir en trabajo y tiempo para poder desarrollar de manera efectiva y adecuada la aplicación del reporte, puesto que faltan por cubrir algunos requisitos, contar con el apoyo y compromiso por escrito por parte del director de la institución, llevar a cabo reuniones que ayuden a cómo consolidar la elaboración del reporte, entre otros aspectos necesarios.

(Palabras Clave: memoria de sostenibilidad, reporte, GRI, plantilla, indicadores, guía G3)

SUMMARY

A sustainability report is a document created by a company which describes its activities and results in the economic, environmental and social areas. For this reason it was used for the Institución de Asistencia Privada (Private Assistance Institute), an organization that helps blind and visually handicapped people in the city. The report presented is proposed by the Global Report Initiative (GRI) which is presently the most recognized and used standard for sustainability reports worldwide. The objective of these reports is to integrate activities and processes carried out by the institution regarding its sustainable development with the purpose of focusing on the most relevant and important aspects of its activity. In carrying out the report, there was support from a level C application form and a guide called G3 proposed by the GRI where it is possible to review each of the aspects necessary for the development of the report. As a result, and with the aim of collecting all the required information, members of the institution were interviewed to determine the necessary indicators and those which the institution may decide to develop and make known. An evaluation was also carried out which made it possible to examine the knowledge of institution members regarding the content of the form. Some conclusions and recommendations were then arrived at, among which are: despite having identified ten required indicators, the group of interest will have to invest work and time in order to efficiently and appropriately develop the application of the report since some requirements are not covered, obtain help and commitment in writing from the director of the institution and hold meetings that will help in consolidating the creation of the report, among other necessary aspects.

(Key Words: Sustainability report, GRI, form, indicators, G3 guide)

DEDICATORIAS

A toda mi familia por su gran amor y apoyo incondicional que me ha permitido conseguir consolidar mis objetivos.

Al amor de mi vida, Alexis que ha sido mi gran compañero y cómplice en mis momentos más felices y tristes, esperando que siga siendo así siempre.

A todos mis amigos con los que he compartido maravillosos momentos y algunos no tan buenos, y que sin embargo nos han unido en una entrañable amistad.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater la Universidad autónoma de Querétaro en donde he tenido la oportunidad de impulsar mi educación profesional.

A mi director de tesis por aportar sus conocimientos que me permitieron consolidar este proyecto

A mis profesores de la maestría pues el aprendizaje que he obtenido en cada una de sus clases ha sido invaluable en mi formación académica.

A mis compañeros de clases con los que tenido la oportunidad de aprender a trabajar en equipo

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	ii
SUMMARY	iii
DEDICATORIAS	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
1. CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Justificación de la investigación	1
1.3. Preguntas de Investigación.	2
1.4. Objetivo de la investigación	2
1.5. Objetivos específicos	2
1.6. Hipótesis de la investigación	3
1.7. Diseño metodológico de la investigación	3
1.8. Beneficios esperados	4
1.9. Límites del alcance de la investigación	5
2. CAPITULO 2 CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO TEORICO	6
2.1. Qué es la responsabilidad social empresarial (RSE)	6
2.2. Estándares relacionados con la Responsabilidad social empresarial	6
2.3. Iniciativa de reporte global (GRI)	8

2.4.	El pacto mundial	9
2.4.1.	Principios del pacto mundial	10
2.5.	El GRI y el Pacto Mundial	12
2.6.	Niveles de aplicación	15
2.6.1.	Consideraciones del nivel de aplicación GRI	19
2.7.	Memorias de sostenibilidad	20
2.8.	Metodología de la guía G3	23
2.9.	Objetivos de la guía G3	24
2.10.	Componentes de la Guía G3	25
2.11.	Plantilla GRI para memorias de sostenibilidad de nivel C	27
3.	CAPITULO 3 INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA	38
4.	CAPITULO 4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	42
4.1.	Entrevista con la Auxiliar Administrativa	42
4.2.	Entrevista con presidenta de la institución	44
4.3.	Entrevista con coordinadora de educación	46
4.4.	Entrevista con la Secretaria Auxiliar de dirección	49
4.5.	Entrevista con el fundador y director de la institución	52
5.	CAPITULO 5 EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	55
6.	APLICACIÓN DE LA PLANTILLA GRI PARA MEMORIAS DE NIVEL C	69
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
	REFERENCIAS	77
	APÉNDICES	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 2.1 Comparación de los diferentes estándares en materia de RSE	7
Tabla 2.2 Principios del Pacto Mundial	10
Tabla 2.3 Relación entre los 10 principios del Pacto Mundial y una selección central del desempeño del GRI	13
Tabla 2.4. Establecimiento de los 10 indicadores de desempeño, indicados por el GRI para la elaboración de la memoria	34
Tabla 5.1.Propuesta de indicadores para el desarrollo de la memoria	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 2.1. Criterios de los niveles de aplicación	17
Figura 2.2. Autodeclaración de un nivel	18
Figura 2.3. Icono comprobación GRI	19
Figura 2.4. Visión general del GRI	21
Figura 5.1. Evaluación del perfil de la Institución	65
Figura 5.2. Evaluación de las dimensiones de la institución	65
Figura 5.3. Evaluación de los Aspectos de Gobierno de la Institución	66
Figura 6.1. Estructura organizacional	70

1. CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con los antecedentes de la institución y debido a que se rige por la Junta de Asistencia Privada (JAP), se menciona que las instituciones de asistencia privada, *“Están compuestas por ciudadanos interesados en aportar su esfuerzo, ya sea económico o de trabajo, a resolver ciertos problemas o ayudar a ciertos sectores que se observan como vulnerables. Estos centros trabajan estrechamente con el sector privado y con algunas otras instituciones.”*. (p. 79)

Para que la Institución de Asistencia Privada se sostenga financieramente, realiza la labor de solicitar apoyos económicos a organizaciones privadas, y en muchos casos a gobierno federal y municipal a través de hacer solicitudes a las distintas convocatorias como lo son de la SEDESOL, Monte de piedad, tiendas OXXO y algunas otras instancias

1.2. Justificación de la investigación

La Institución de Asistencia Privada tiene veintinueve años laborando desde que se fundó, y a decir de la coordinadora de educación, *“es una organización que ha crecido al vapor, y reconocemos lo necesario que resulta ir organizándonos en todos los aspectos, puesto que a la hora de solicitar apoyos de todo tipo, nos cuesta trabajo justificar al cien por ciento los indicadores y procedimientos que se nos solicitan”*.

Es por este motivo que al desarrollar memorias de sostenibilidad, como lo propone la Iniciativa de Reporte Global (GRI) en conjunto con los principios del Pacto Mundial, a través del desarrollo de la plantilla de nivel C que aparece en el apéndice 1, podría ayudar a la institución para obtener una mejor comprensión y entendimiento de los

requisitos necesarios para desarrollar dicha memoria y así mejorar la trayectoria de la organización lo cual permitirá una valoración razonable de su desempeño en general.

1.3. Preguntas de Investigación.

- a) ¿Cuál es la ventaja que la Institución de Asistencia Privada. conseguirá al aplicar memorias de sostenibilidad propuestas por el GRI?
- b) ¿Será efectiva la implementación de la plantilla del GRI, para desarrollar memorias de sostenibilidad de nivel C?
- c) ¿El personal de la institución está capacitado para entender y adaptar la plantilla del GRI, con la elaboración de memorias de sostenibilidad de nivel C, en su área de trabajo?
- d) ¿Existen los recursos para que el personal pueda implementar la plantilla del GRI, en la elaboración de memorias de sostenibilidad de nivel C?

1.4. Objetivo de la investigación

Resaltar la importancia de efectuar la implementación de memorias de sostenibilidad en nivel C en la Institución de Asistencia Privada, tal y como lo propone el GRI basándose en la guía G3 que aparece en el apéndice 2.

1.5. Objetivos específicos

- a) Conocer los beneficios que la Institución de Asistencia Privada. obtendrá al desarrollar memorias de sostenibilidad como las que propone el GRI.
- b) Identificar los requisitos necesarios para desarrollar la plantilla del GRI, en la elaboración de memorias de sostenibilidad de nivel C.

- c) Establecer las áreas de aplicación de la plantilla del GRI para desarrollar memorias de sostenibilidad de nivel C.

1.6. Hipótesis de la investigación

La implementación de la plantilla del GRI para el desarrollo de memorias de sostenibilidad de nivel C, en la Institución de Asistencia Privada, es una herramienta efectiva, puesto que consta de indicadores que proporcionan un marco fiable para su desarrollo, garantizando que se cumplan con los propósitos indicados para que la institución tenga un mejor desempeño en materia de sostenibilidad, al considerar que se cumple con el cien por ciento de los requisitos mínimos necesarios que se requieren para el llenado de la planilla, en este caso con los 10 indicadores de desempeño que se piden para su adhesión.

1.7. Diseño metodológico de la investigación

La principal herramienta que se empleó para el desarrollo de la investigación, se basó en seguir los diez pasos que propone la Plantilla del GRI para la elaboración de la memoria de sostenibilidad de nivel C, y consistió en hacer lectura de toda la plantilla señalando las casillas que se puedan completar fácilmente, para que posteriormente se planificaran aquellas casillas con las cuales no se pudiera completar, y así buscar la forma de responder la totalidad de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, también se dio lectura y se procedió a comprender todo lo necesario para la elaboración de la memoria.

Se considera importante tener presente y a la mano los diez principios del reporte, así como establecer un programa de actividades para recabar y organizar la información

e implantar y desarrollar los procesos que permitirían a la institución prepararse eficientemente para elaborar la memoria, de igual manera es necesario crear un equipo de trabajo entre los miembros de la institución que se interesen y se comprometan a llevar a cabo el plan propuesto.

El siguiente paso fue el establecer citas con los miembros de la institución que de manera voluntaria quisieron participar en las entrevistas diseñadas para el entendimiento y desarrollo de la memoria, ya que resulta indispensable recabar toda la información disponible, y de ser posible generar una lista de los aspectos a desarrollar. Una vez que se realicen las entrevistas se identifican a un grupo de interés específico que se encargue de decidir la lista de los aspectos decisivos que habrá de llenarse en la memoria, considerando opiniones y sugerencias.

Se enumera una lista de los protocolos del GRI relacionados con cada uno de los aspectos que figuran como indicadores de la guía G3, a partir de esto se decidirá cuáles son los más importantes, decisivos y relevantes que deberá contener la memoria para su implementación y/o desarrollo, habrá que completar e identificar como mínimo diez indicadores del GRI sobre los que se informará, y procurar que se encuentre un indicador económico, otro medioambiental y uno social, de esta manera se garantizará que la memoria sea de nivel C. Al final se insertará toda la información recopilada en las casillas correspondientes de la plantilla y de ser posible planear su publicación en el portal del GRI.

1.8. Beneficios esperados

Para el desarrollo e implementación de la memoria de sostenibilidad, se espera obtener el interés y la participación de los miembros de la institución, haciendo entrevistas

correspondientes al personal ya seleccionado, recopilando así toda la información posible para descubrir y desarrollar los aspectos que no se encuentren a la mano, con esto se espera que el director de la institución tome la decisión de llevar a cabo la implantación de la memoria. Se plantearon las recomendaciones y estrategias en conjunto que le permita a la institución mejorar la gestión de sus actividades y de comunicación, ayudar a obtener confianza y comprensión para implementar la memoria.

1.9. Límites del alcance de la investigación

Como limitantes se encontraron, la falta de tiempo para llevar a cabo las entrevistas que permiten recopilar la información, puesto que los miembros de la institución ya tenían actividades y compromisos acordados, que les impidió en varias ocasiones cumplir con las citas establecidas para dichas entrevistas.

Al inicio se le comunicó al director la idea de llevar a cabo el desarrollo de la plantilla, sin embargo ha resultado poco participativo en el proceso, por otra parte se ha logrado la cooperación de la coordinación, así como de los colaboradores directos de dirección, aunque al momento de las entrevistas varios desconocían los aspectos que menciona la plantilla y la guía G3, haciendo difícil identificar si verdaderamente se contaba con la información requerida, que a pesar de su existencia no se tiene desarrollada como tal, es decir, en varias ocasiones se reflexionó y se tomó conciencia de la necesidad de llevar registros sobre los puntos establecidos por la memoria.

2. CAPITULO 2 CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO TEORICO

2.1. Qué es la responsabilidad social empresarial (RSE)

Martínez (2005) dice que:

“La Responsabilidad social de los negocios abarca las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo. Esta nueva teoría contempla un aspecto más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones de las empresas que trasciende el círculo de los accionistas e involucra a los empleados, clientes, proveedores, competidores, la comunidad inmediata y la sociedad en general”. (p.36)

Por lo que se puede decir que la RSE se establece en una actitud pro activa de la organización, consciente y sensible a los problemas de su entorno, que le permita adoptar ciertas medidas estratégicas que ayuden a minimizar los impactos negativos que se pueden generar a la sociedad y al medio ambiente.

Para Navarro (2012) menciona que la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial responde al cambio que se produce en la visión de la empresa, cuando el beneficio económico no es separable del beneficio social y ecológico.

2.2. Estándares relacionados con la Responsabilidad social empresarial

Los estándares son un subgrupo de iniciativas asociadas a la Responsabilidad Social Empresarial que se han estado conformando en base a conocimientos para quienes se inician en la rumbo de la RSE. Sin embargo, y a medida que las exigencias de los accionistas y de las organizaciones que así lo requieren, se hacen necesarios estándares y normas más específicas a un tema, una industria o una realidad.

Para una mayor comprensión se muestra la tabla 2.1 en donde se muestra una comparación de los diferentes estándares en materia de RSE, con el fin de desglosar sus aspectos más relevantes mostrándolos de manera práctica y así comprender sus particularidades.

Tabla 2.1

Comparación de los diferentes estándares en materia de RSE

Aspectos Generales de la RSE	ISO 26000	GRI	SEG21	SA8000	AA1000
	Norma	Guía	Estándar	Norma	Norma
Organismo	Organización Internacional para la Normalización (ISO)	Iniciativa de Reporte Global (GRI)	Forética, Asociación de Empresas y Profesionales de la RSE	Social Accountability International (SAI)	Accountability
País de origen	Países miembros de la ISO	Holanda	Barcelona, España	Estados Unidos	Inglaterra
Año de origen	Noviembre de 2010	2000 versión 1 y 2006 versión 2	1999 Y 2008 tercera revisión	1997	a partir de 1995
Usada para ser certificable	No se usa para la certificación	No es certificable, se valida por el GRI de acuerdo al nivel de aplicación	Es certificable por su organismo	certifica a nivel de instalaciones y no toda la empresa	Puede ser certificable
Es Gratuita su documentación y guía a seguir	Los organismos miembros de la ISO y sus casas editoriales venden las normas de la ISO	La guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad y otros artículos pueden ser descargados de su sitio web de manera gratuita	La norma se puede descargar gratuitamente del su sitio web		Tiene un costo de €50, y al mismo tiempo ofrece descargar publicaciones en su pág. Web
Requiere de Asesoría	No se requiere	No se requiere	Solo si se quiere certificar	Solo si se quiere certificar	Se debe solicitar ayuda en su desarrollo
Relevancia en la gestión de la RSE	Asiste en la orientación de RSE y brinda consejos prácticos sobre la implementación	Sirve de apoyo para las organizaciones que buscan informar sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales. Se corresponde con los principios del Pacto Mundial	Diseñado de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001. es una herramienta para ayudar a aplicar estas normas en las situaciones prácticas de la vida laboral	Se enfoca en las condiciones de trabajo, es común en industrias conocidas por tener malas condiciones laborales	Ofrece relevancia, consulta a los grupos de interés y la transparencia.
Auditoría o Verificación	Como no es certificable no cuenta con estos términos	Ofrece un modo de verificación dependiendo del nivel de aplicación		La certificación es válida por tres años y cada seis meses se realiza una auditoría de verificación	ofrece la metodología y los requisitos para la auditoría o verificación

Fuente: elaboración propia en base en las normas ISO 26000, GRI, SEG21, SA8000 y AA1000

2.3. Iniciativa de reporte global (GRI)

Nieto (2005) menciona que la Iniciativa del Reporte Global, en inglés *Global Reporting Initiative* (GRI), es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA).

Además afirma que el GRI es una institución independiente a partir del 2002 que reúne miembros de diferentes grupos de interés, asumiendo como misión el desarrollo y difusión de guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad aplicables a nivel mundial.

En este sentido el GRI ha desarrollado la guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad, cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006, por este motivo es nombrada Guía G3. Cabe destacar que a partir de noviembre y diciembre de este año se estará llevando a cabo una encuesta en línea con los grupos de interés, en relación al contenido de la guía G3, por lo que se espera que en el primer mes del 2012, la versión de la Guía será G4.

De acuerdo con la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* (2000-2006), menciona lo siguiente: “*La misión de Global Reporting Initiative (GRI) es satisfacer la necesidad de sostenibilidad al proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación*”. (p.4)

Lo que busca la Guía G3 es que las actividades de las organizaciones sean transparentes en cuanto a su sostenibilidad, puesto que esto representa un gran interés para otras organizaciones con los que se pudieran establecer relaciones, para las

Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S), para inversionistas e incluso los mismos accionistas de la institución, auditores entre otros grupos.

La guía puede verse como un estándar que ofrece una serie de directrices a empresas, organizaciones del sector público y no lucrativas de cualquier tamaño, sobre cómo incorporar información en los reportes anuales del desempeño no financiero. Para ello, propone el uso de una serie de indicadores económicos, sociales y ambientales para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El estándar es fruto del trabajo de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y de sus miembros constituidos por empresas, Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S) y organizaciones internacionales que participan a través de su consejo de las partes interesadas. Otra de las misiones del GRI, es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros, se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance: económico, social y medioambiental.

2.4. El pacto mundial

Debido a que en la actualidad cada vez son más las instituciones y organizaciones que tienen una mayor conciencia sobre la necesidad de ser autosuficientes y responsables socialmente, además de buscar información que les ayude a comprender mejor cómo la organización puede llegar a ser una empresa sostenible. Por ello es relevante saber lo que el Pacto Mundial y el GRI proponen.

“La idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas fue promovida por el secretario General de la ONU. Kofi Annan, ante el World Economic Forum en Davos, en enero de 1999, como una iniciativa internacional –el Pacto Mundial o Global Compact en inglés- que uniría a las empresas con las agencias de la ONU, a organizaciones laborales, las ONG y otros agentes de la sociedad civil en la necesidad de adoptar una serie de medidas consensuadas para perseguir un importante reto: una economía global integral y sostenible”. (Fernández, 2008, p.195)

Con lo anterior nos damos cuenta que los antecedentes en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, son relativamente nuevos a nivel mundial, y para las organizaciones es importante conocer estos aspectos.

Velasco (2006) menciona que el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, no es una norma regulada, y no pretende regular la actuación de las empresas, ni sustituir regulaciones nacionales o internacionales, y que su adhesión es absolutamente voluntaria.

2.4.1. Principios del pacto mundial

Para la publicación, estableciendo la conexión (2007) en donde da a conocer los diez principios que hay que considerar al momento de desarrollar la memoria de sostenibilidad, y que se muestra a continuación:

Tabla 2.2

Principios del Pacto Mundial

Aspectos	Descripción
<u>Derechos Humanos</u>	
Principio 1:	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
Principio 2:	No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
<u>Ámbito Laboral</u>	
Principio 3:	Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
Principio 4:	Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
Principio 5:	Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Continuación de la tabla 2.2

Principio 6:	Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
<u>Medio Ambiente</u>	
Principio 7:	Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
Principio 8:	Promover mayor responsabilidad medioambiental.
Principio 9:	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
<u>Anti-Corrupción</u>	
Principio 10:	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Fuente: Elaboración propia en base a la Guía G3

La Tabla 2.2 muestra de manera estructurada los principios del pacto mundial y su clasificación, y bajo estas premisas se invita a que la institución tenga a la mano estos principios a la hora de elaborar su memoria de sostenibilidad, dado que el objetivo es que la institución los adopte, los apoye y los promulgue.

Cabe destacar que el Pacto Mundial es una iniciativa que se configura con más de 2000 organizaciones, empresas, sindicatos, asociaciones y gobiernos en más de 80 países, que se obligan a cumplir sus acuerdos y principios Velasco (2006).

2.5. El GRI y el Pacto Mundial

Estableciendo la conexión (2007) afirma que:

“La necesidad de que las organizaciones demuestren prácticas responsables se torna más importante y significativo que en el pasado. También es evidente que la integración de principios universales, como aquellos relacionados con los derechos humanos y laborales, las normas ambientales y contra la corrupción en el mercado mundial, pueden conducir a una mayor inclusión social y económica a la vez que se impulsa el éxito empresarial a largo plazo” (p.57).

En este sentido el Pacto Mundial y el GRI se convierten en las dos iniciativas voluntarias que se complementan con los principios universales que fomenten la responsabilidad de las organizaciones y por ende, den como resultado un mejor desempeño al generar el marco adecuado que alineé la estrategia de la institución, a las operaciones con los valores universales y objetivos de sostenibilidad.

Como datos de éxito el documento de estableciendo la conexión (2007) menciona que más de 4 mil organizaciones de más de cien países participan del Pacto Mundial, más de mil organizaciones de casi sesenta países han declarado formalmente que usan las directrices del GRI.

Todo esto da la idea para aprovechar este potencial y satisfacer las cambiantes expectativas sobre la relación entre las empresas y la sociedad, las organizaciones necesitan marcos globales ampliamente reconocidos y transparentes que ayuden a implementar los principios de sostenibilidad en las prácticas organizativas, y a medir, gestionar e informar los avances logrados. En este sentido se muestra la lista de los principios del pacto mundial a los que hacen referencia los indicadores del GRI.

Tabla 2.3

Relación entre los 10 principios del Pacto Mundial y una selección central del desempeño del GRI

Principios Pacto Mundial	Indicadores centrales del GRI. Contenido del informe.	
	Categoría	Indicador
1. Se requiere a las empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos internacionales en su ámbito de influencia.	Indicadores sociales: Derechos humanos Estrategia y gestión.	HR1.- Descripción de las políticas, directrices y estructura corporativa, así como de otros procedimientos para gestionar todos los aspectos relativos a derechos humanos relacionados con sus operaciones. HR2.- Demostración de que se tienen en cuenta los impactos sobre los derechos humanos en las decisiones de inversión y aprovisionamiento. HR3.- Descripción de las políticas y procedimientos para evaluar y afrontar el desempeño en derechos humanos dentro de su cadena de aprovisionamientos. HR4.- Descripción de la política global y los procedimientos/programas para evitar toda forma de discriminación en sus operaciones.
2. Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos.	Indicadores sociales: derechos humanos Estrategia y gestión.	HR2.- Demostración de que se tienen en cuenta los impactos sobre los derechos humanos en las decisiones de inversión y aprovisionamiento, incluyendo la selección e proveedores y subcontratas. HR3.- Descripción de las políticas y procedimientos para evaluar y afrontar el desempeño en derechos humanos dentro de su cadena de aprovisionamientos.
3. Se requiere a las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Indicadores sociales: Derechos humanos Libertad de asociación y negociación colectiva.	HR5.- Descripción de la política respecto de la libertad de asociación y hasta qué punto dicha política se aplica de forma universal, con independencia de las leyes locales. Descripción además de los procedimientos/programas para confrontar este asunto. LA3.- Porcentaje de empleados representados por sindicatos independientes o por cualquier otra representación de empleados de buena fe, desglosado por áreas geográficas. LA4.- Políticas y procedimientos en lo referente a la información, consulta y negociación con empleados sobre cambios en las operaciones de la compañía informante (por ejemplo, reestructuración).

Continuación de la tabla 2.4

4. Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	Indicadores sociales: Derechos humanos Trabajo forzado y obligatorio.	HR7.- Descripción de la política para evitar el trabajo forzado y obligatorio. Hasta qué punto dicha política es hecha pública y aplicada, así como descripción de programas/procedimientos para afrontar esta cuestión, incluyendo sistemas de monitorización y resultados de la misma.
5. Abolición efectiva del trabajo infantil.	Indicadores sociales: Derechos humanos trabajo infantil.	HR6.- Descripción de la política para abolición del trabajo infantil, tal y como la define la convención 138 de la OIT. Hasta qué punto dicha política es hecha pública y aplicada, así como descripción de programas /procedimientos para afrontar esta cuestión, incluyendo sistemas de control y seguimiento a resultados.
6. Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.	Indicadores sociales. Derechos humanos No discriminación.	HR4.- Descripción de la política global y los procedimientos/programas para evitar toda forma de discriminación en sus operaciones, incluyendo sistemas de monitorización y resultados de la misma. LA10.- Descripción de la política o los programas de igualdad de oportunidades. LA11.- Composición de la alta dirección y los órganos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración), el ratio de diversidad género (mujeres -hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados.
7. Se requiere a las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	Estructura de gobierno corporativo y sistemas de gestión. Políticas globales y sistemas de gestión.	3.13.- Explicación acerca de si, y cómo, la empresa adopta el principio, o enfoque, de precaución.
		EN 11.- Cantidad de Residuos, clasificados por tipos y destinos. EN 12.- Vertidos significativo al agua, clasificados por tipos. EN 13.- Vertidos significativos de productos químicos, aceites y fuel, en términos de número y volumen. EN 14.- Impactos medioambientales significativos de los principales productos y servicios. EN 15.- Porcentaje del peso de los productos vendidos que se pueden reciclar/reutilizar al final de su vida útil y porcentaje que se recicla/reutiliza efectivamente EN16.- Accidentes de y multas por el no cumplimiento con todos los tratados/convenciones/declaraciones internacionales aplicables y con la normativa nacional, regional y local asociada a cuestiones medioambientales

Continuación de la tabla 2.3

9. Impulso al desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Visión y estrategia. Indicadores medioambientales. Indicador adicional de energía.	1.1.- Declaración de la visión y estrategia de la compañía en lo que se refiere a su contribución al desarrollo sostenible. 17.- Iniciativa para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia en el uso de la energía
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, lo que incluye la extorsión y el soborno.		SO2.- Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados. Incluir comentario sobre el modo en que la organización cumple con los requisitos del Convenio de lucha contra la corrupción de la OCDE.

Fuente: Fernández (2009, pp. 371-372).

El Marco de Elaboración de la Memoria del GRI provee una guía sobre la forma en que las organizaciones pueden dar a conocer su desempeño en sostenibilidad. Además de que el marco puede aplicarse a organizaciones de todos los tamaños, tipos o ubicaciones, y ya ha sido usado en todo el mundo por más de mil empresas, asociaciones y organizaciones de todos los sectores como base para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El GRI usa un proceso abierto para desarrollar nuevos componentes del marco o actualizar material existente a través de la colaboración entre empresas, la sociedad civil, los sindicatos y otras instituciones profesionales de todo el mundo dentro de un enfoque que apunta al consenso, con el objetivo de establecer mejoras en el desarrollo de la guía de memorias de sostenibilidad.

2.6. Niveles de aplicación

Los niveles de aplicación son una manera de clasificar los distintos informes de sostenibilidad en función del alcance de la información presentada, cuando una organización comienza a reportar dicha información relacionada con su desempeño

económico, ambiental y social, las organizaciones no están obligadas a informar la totalidad de los indicadores propuestos por la Guía G3. En este sentido la institución podrá consultar y descargar desde el portal de internet del GRI, <http://www.globalreporting.org/home/languagebar/spanishpage.htm>, el manual donde se explican los niveles de aplicación del GRI, además menciona que para indicar que una memoria está basada en la Guía del GRI, los responsables de la misma deben declarar en qué medida han aplicado el marco GRI para la elaboración de la memoria de sostenibilidad a través del sistema de niveles de aplicación del GRI.

En función de los indicadores que cada organización elija reportar, las empresas pueden declarar que su informe de sostenibilidad cumple con los requerimientos de la Norma GRI G3 en tres niveles: A, B y C. Es así que los distintos niveles están diseñados para manifestar una aplicación, de tal suerte que a medida que la institución amplía el marco para elaborar su memoria de sostenibilidad del GRI, se podrá añadir a su calificación un símbolo + en cada nivel, como por ejemplo; C+,B+,A+, en dado caso que la institución haya utilizado una verificación externa.

De acuerdo con *Niveles de Aplicación del GRI (2000-006)*. La finalidad de los Niveles es proporcionar: “A los lectores, una clara información sobre la medida en que se ha aplicado la Guía y otros elementos del Marco GRI en la preparación de la memoria. A los redactores, una vía para ampliar gradualmente la aplicación del Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad” (p.2).

Al momento en que la institución indique uno de los niveles de aplicación, y en este sentido la institución empleará un nivel C, se debe comunicar con claridad qué elementos del marco GRI se han tenido en cuenta para la elaboración de la memoria. Esto debido a que los niveles proveen un punto de partida, reforzando la importancia y

el valor de la aproximación progresiva a lo largo del tiempo. Además de que todo esto asegura una sencilla y rápida comunicación para sus lectores.

Habitualmente las organizaciones comienzan por reportar una memoria de sostenibilidad de nivel C, y en la medida en que el proceso de elaboración del informe se convierte en sistemático, incorporarán nuevos indicadores para avanzar progresivamente hacia los demás niveles de aplicación B y A (Beneytez, 2007).

La *Figura 2.1* explica de manera gráfica los niveles de aplicación que las memorias de sostenibilidad del GRI intentan calificar para un nivel de C hacia un nivel C+, de un nivel B hacia un nivel B+ y de un nivel A hacia un nivel A+, de esta manera se clasifica el contenido de cada uno de los criterios presentes en la columna correspondiente a cada nivel.

Figura 2.1. Criterios de los niveles de aplicación

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento Sectorial


Fuente: Niveles de aplicación del GRI (2000-2006, p. 3)

Los responsables de la redacción de la memoria podrán ubicar la matriz del nivel de aplicación en cualquier lugar de la memoria impresa o de manera electrónica. Algunas de las ubicaciones más comunes que de acuerdo con *Niveles de Aplicación del GRI* (2000-006). Son las siguientes, pero además no se limitan a:

- El interior de la portada o contra portada de las memorias impresas;
- La página de introducción o el índice de las memorias electrónicas;
- En la sección relativa a los objetivos y parámetros de la memoria (Parámetros de la memoria 3.1 - 3.11)
- Junto al Índice de Contenido del GRI (Parámetros de la memoria 3.12).

Cabe destacar que el GRI solo reconocerá en su página web como memorias de sostenibilidad del GRI, aquellas que contengan la matriz del nivel de aplicación reflejando, como mínimo el nivel de autodeclaración.

Figura 2.2. Autodeclaración de un nivel

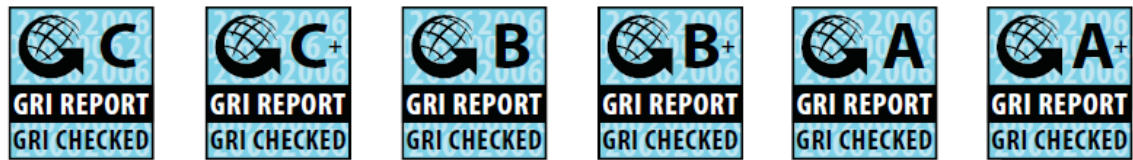
		De acuerdo con la versión 2002					
		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declarado			✓			
	Comprobación externa (terceras personas)			✓			
Opcional	Comprobación GRI						

Fuente: Niveles de aplicación del GRI (2000-2006, p. 4)

La Figura 2.2 ilustra cómo es que el redactor de una memoria ha autodeclarado un Nivel B y que un tercero, en este caso el GRI han realizado la comprobación de la auto declaración. En tanto que los iconos de comprobación autorizados por el GRI que se representan en la siguiente gráfico certifica la validación del nivel adquirido por la memoria.

La Figura 2.3 ilustra el logotipo que indica en nivel de aplicación de la memoria de sostenibilidad, de esta manera las personas que lean el reporte sabrán anticipadamente el nivel reportado y aplicado.

Figura 2.3. Icono comprobación GRI



Fuente: Niveles de aplicación del GRI (2000-2006, p. 4)

Si la institución decide solicitar la comprobación del nivel de aplicación, la solicitud deberá ser enviada electrónicamente a través de la página de internet www.globalreporting.org, que es el portal de la Iniciativa de Reporte Global, hasta entonces el GRI verificará el nivel de autodeclaración previo a la publicación de la memoria, siempre que se solicite con la debida antelación, y una vez que se haya acordado el nivel de aplicación, el GRI proporcionará el icono correspondiente al nivel de aplicación para su inclusión en la memoria impresa o electrónica.

2.6.1. Consideraciones del nivel de aplicación GRI

EL GRI considera necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de comprobar el nivel de aplicación, se comprueba la presencia o ausencia en la memoria de los criterios que corresponden al nivel auto declarado, y el GRI enviará al colaborador de la memoria un informe con las conclusiones de la comprobación.

La comprobación de los niveles de aplicación no representa la visión del GRI acerca del valor o calidad de la memoria y su contenido. Se trata simplemente de una declaración que indica en qué medida se ha aplicado el marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Los niveles con un símbolo + como por ejemplo C+, B+, y A+ solamente pueden ser declarados si se ha realizado una verificación externa de la memoria. La

comprobación que realiza el GRI no es equivalente a una verificación externa y, por lo tanto, no resulta en un Nivel +.

Si se solicita al GRI la comprobación de una memoria autocalificada como C+, B+ o A+, GRI comprobará la presencia de una declaración por parte del verificador externo. La comprobación del Nivel de Aplicación por parte del GRI tiene un costo monetario, los miembros de los grupos de interés del GRI están exentos de esta cuota.

2.7. Memorias de sostenibilidad

De acuerdo con Beneytez (2007) la guía G3 del GRI, no es la única iniciativa para la realización de memorias de sostenibilidad, aunque si es la más relevante y avanzada, debido al gran número de organizaciones que han elaborado memorias de sostenibilidad apoyándose en dicha guía.

De la Cuesta, De la Cruz y Rodríguez (2010) hacen mención, acerca de que las memorias de sostenibilidad son informes voluntarios que pretenden comunicar a todos los grupos de interés los compromisos de la organización respecto al desarrollo sostenible, informando sobre sus logros en materia de sostenibilidad.

Debido a que cada institución es única, la construcción de una memoria de sostenibilidad dependerá en gran medida, de la elección que se haga al usar las directrices G3 del GRI como medio para comunicar su progreso.

Para La *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* (2000-2006, p.5) “la elaboración de memorias de sostenibilidad, es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos también utilizados para describir la información relativa al impacto económico, ambiental y social (por ejemplo, triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, etc.).”

Para González, Fontaneda, Camino y Antón (2010, p.20) en su estudio sobre la responsabilidad social de las universidades españolas afirman que:

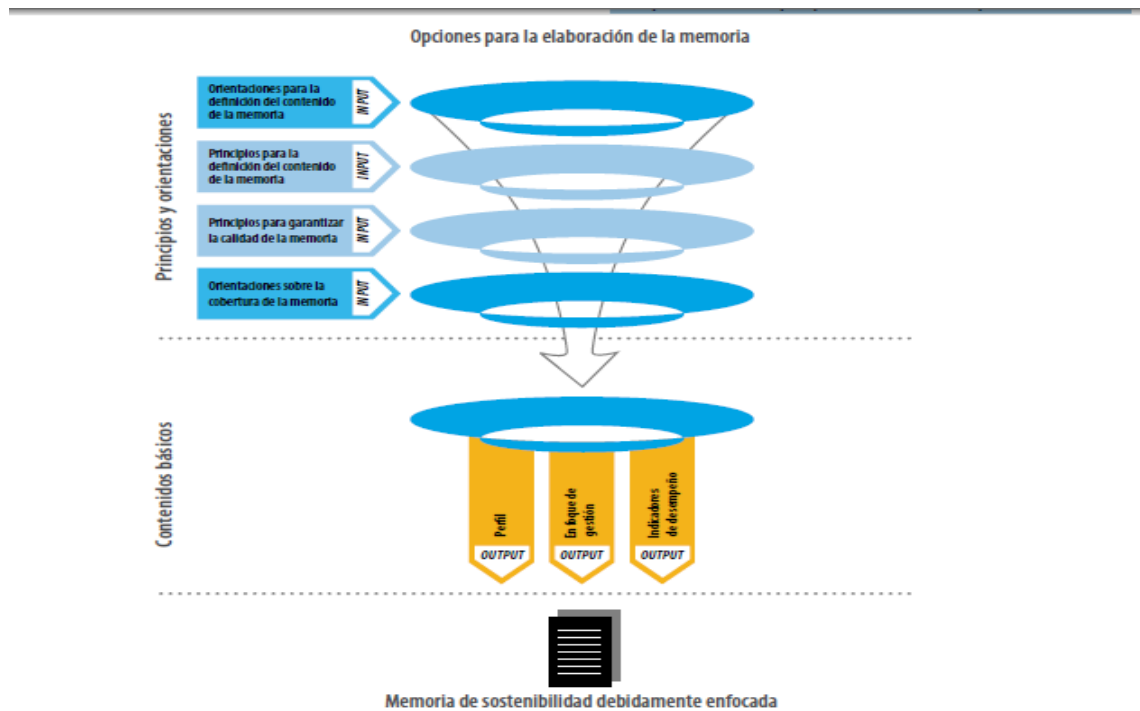
“La Triple Cuenta de Resultados o triple P o *Triple Bottom Line* es una nueva manera de medir el éxito empresarial y una nueva filosofía, liderada principalmente por John Elkington en su libro *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business* (1997), que hace referencia a la necesidad de medir y reportar conjuntamente los resultados económicos (Profit), sociales (People) y medioambientales (Planet) de las compañías.”

De acuerdo con *Responsabilidad Social Corporativa* (2009) establece que la empresa responsable y sostenible es la que, se preocupa por la forma en que lo hace, pues adquiere una visión a largo plazo que le permite visualizar, no sólo a sus accionistas y empleados, sino también su entorno en el que ejerce su actividad y esto, se traduce en desarrollar una triple cuenta de resultados, en la que deben incluirse magnitudes económicas, medioambientales y sociales.

Las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI proveen un medio para medir el avance y comunicar el desempeño en relación con los principios del Pacto Mundial, que constituyen un punto de referencia de las directrices del GRI. Por lo tanto, las dos iniciativas se complementan mutuamente y proveen una plataforma de valor sin fisuras para organizaciones que buscan implementar políticas de sostenibilidad en sus prácticas empresariales.

De acuerdo con *La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. (2000-2006) se describen a los tres elementos fundamentales en el proceso de la elaboración de memoria los cuales se describen en la figura visión general del GRI.

Figura 2.4. Visión general del GRI



Fuente: Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. (2000-2006 p. 6)

La *Figura 2.4* explica los elementos que integran una memoria de sostenibilidad debidamente enfocada, es así que como entradas se deben adoptar los siguientes principios y orientaciones:

- Definición del contenido de la memoria
- Principios para definir el contenido de la memoria
- Principios que garanticen la calidad de la memoria
- Cobertura de la memoria
- Los puntos como contenidos básicos son:
 - El perfil de la organización
 - El enfoque de gestión
 - Indicadores de desempeño elegidos

La elaboración de la memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas, frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la institución con respecto al objetivo del desarrollo sostenible.

Al elaborar una memoria de sostenibilidad se busca que la organización tenga una imagen equilibrada y razonable de su desempeño en materia de sostenibilidad, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas. Además de presentar los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización.

Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:

- Como estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias.
- Demostración de cómo una organización influye en y es influida por las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible.
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo.

2.8. Metodología de la guía G3

En la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad se encuentra en una constante evolución con la finalidad de ir adaptándose a las nuevas necesidades de información de sostenibilidad tanto de las organizaciones como de sus líderes. (Pucheta, 2010).

Es así que la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (Guía G3), debido a su constante evolución y haciendo referencia a que actualmente se encuentra en la versión 3, consta de un conjunto de principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados contenidos básicos, que están formados por los indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias.

2.9. Objetivos de la guía G3

La Guía G3 tiene como objetivo, el establecer un modelo común para la comunicación de la información económica, ambiental y social de una empresa, que permita:

- Comparar el desempeño de una organización a lo largo de los años.
- Comparar el desempeño de dos organizaciones, que pueden estar ubicadas en puntos geográficos o contextos muy diversos o, incluso, que pueden pertenecer a industrias muy diferentes, bajo criterios comunes.

En la guía G3 se establecen los principios que deben guiar la elaboración de la memoria de sostenibilidad, así como los estándares para reportar la información relacionada con el desempeño económico, social y ambiental de una organización. Para que las organizaciones determinen el contenido de la memoria de sostenibilidad, se deberá tener en cuenta los principios de materialidad, inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad. La información incluida deberá ser balanceada, comparable, exacta, correspondiente al mismo ejercicio fiscal y clara.

Por último, las organizaciones deberán hacer referencia, dentro del Informe, a cómo se establecieron los límites de la información reportada por ejemplo; (en cuanto al alcance geográfico, año fiscal, etc.).

2.10. Componentes de la Guía G3

La *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* (2000-2006) menciona que en cuanto a la información en sí, la Guía G3 indica que las organizaciones deben presentar datos sobre la estrategia y actividades de la organización en tres dimensiones de la gestión: económica, social y ambiental. Además de que en la guía se requiere que las organizaciones informantes reporten indicadores de desempeño relacionados con algunos de los siguientes puntos:

- Dimensión económica
 - ✓ Desempeño económico.
 - ✓ Presencia en el mercado.
 - ✓ Impactos económicos indirectos.

- Dimensión ambiental
 - ✓ Uso de materiales.
 - ✓ Uso de energía.
 - ✓ Uso de agua.
 - ✓ Biodiversidad.
 - ✓ Emisiones, vertidos y residuos.
 - ✓ Productos y servicios.
 - ✓ Cumplimiento normativo.
 - ✓ Transporte.

- ✓ Inversión ambiental.
- Dimensión social
- Prácticas laborales y ética del trabajo.
 - ✓ Empleo.
 - ✓ Relación empresa-trabajadores.
 - ✓ Salud y seguridad en el trabajo.
 - ✓ Formación y educación.
 - ✓ Diversidad e igualdad de oportunidades.
 - ✓ Prácticas de inversión y abastecimiento.
 - ✓ No discriminación.
 - ✓ Libertad de asociación y convenios colectivos.
 - ✓ Explotación infantil.
 - ✓ Trabajos forzados.
 - ✓ Prácticas de seguridad.
 - ✓ Derechos de los indígenas.
- Derechos humanos.
- Sociedad.
 - ✓ Programas para la comunidad.
 - ✓ Corrupción.
 - ✓ Política pública.
 - ✓ Comportamiento de competencia desleal.
 - ✓ Cumplimiento normativo.
- Responsabilidad sobre productos.
 - ✓ Salud y seguridad del cliente.

- ✓ Etiquetado de productos y servicios.
- ✓ Comunicaciones de marketing.
- ✓ Privacidad del cliente.
- ✓ Cumplimiento normativo.

2.11. Plantilla GRI para memorias de sostenibilidad de nivel C

El contenido de la plantilla de GRI para memorias de sostenibilidad de nivel C, contiene en la portada los siguientes puntos: Nombre de la empresa que es el lugar dentro del formulario donde se tendrá que especificar el nombre de la institución en la cual se aplicará el reporte de la memoria. Complementada por; en este apartado se llenan los puntos relacionados al personal que desarrollo la memoria y autoevaluación de la plantilla, el cargo que ocupa dentro de la organización, email al cual se pueda contactar y número telefónico: al cual se pueda comunicar.

En la guía también se explica cómo dar a conocer el llenado de la misma lo cual describe que una vez que se complete el cuadernillo de la plantilla, hay que enviar una copia al GRI, con los siguientes datos: P.O. Box 10039, dirección 1001 EA Ámsterdam The Netherlands, por mail a meandsupplychain@globalreporting.org o por fax: +31 20 531 0031

Se menciona que la información sobre la numeración de todos los epígrafes que encabezan las casillas de la plantilla, se han tomado directamente de la traducción al castellano de la Guía G3 y aparecen entre paréntesis, por lo tanto los números relacionados con las páginas hacen referencia a la Guía G3, y también menciona la página de internet donde se puede descargar dicha Guía.

La guía se encuentra organizada por casillas y en la casilla 1, se requiere llenar todos los puntos expuestos sobre la organización en cuanto a su perfil, y básicamente explicar sobre su estrategia, con el objeto de proporcionar la visión estratégica de alto nivel en relación a la sostenibilidad, y finalmente proporcionar un contexto para la información sea lo más detallada y elaborada posible, entre otros apartados de la guía los cuales se irán describiendo.

Se pide que el responsable en la toma de decisiones de la institución desarrollé una declaración, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. En la declaración se debe expresar a la estrategia y la visión global a corto plazo, en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social, incluyendo:

- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto plazo en lo referente a la sostenibilidad, incluyendo el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional y su relación con la estrategia organizativa y el éxito a largo plazo.
- Las tendencias de mayor alcance (macroeconómicas o políticas, por ejemplo) que afecten a la organización y que puedan influir sobre sus prioridades en materia de sostenibilidad.
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo cubierto por la memoria.
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos.
- Panorama de los principales desafíos y metas de la organización para el próximo año y objetivos para los siguientes 3-5 años.
- Otros asuntos referentes al enfoque estratégico de la organización.

Si se requiere más información para hacer el llenado de este apartado se propone visitar la Guía G3 en la página 22.

La casilla 2 está diseñada para definir el perfil de la institución subdividiéndola en varios apartados que se describirán poco a poco y continuación, además de que hay que llenarla tal y como se especifica:

- Nombre de la organización
- Principales marcas, productos y/o servicios.
- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.
- Localización de la sede principal de la organización.
- Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- Mercados a los que atiende (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
- Dimensiones de la organización informante, incluidos: número de empleados, ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público), capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado), cantidad de productos o servicios prestados

- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital para organizaciones del sector privado.
- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

En la plantilla se recomienda llenar el formulario de los apartados anteriores, visitando la Guía G3 en la página 23.

Continuando con la casilla 1 que pasa directamente al apartado número 4, donde se tratan los aspectos relacionados sobre el gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés, y los cuales se describen a continuación.

- En cuanto al apartado referente a gobierno, habrá que especificar la estructura de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.
- Habrá de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, definir cuál es su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)
- En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, habrá de indicarse el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

- Definir cuáles son los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones. También se debe hacer referencia a los procesos relativos al: Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno, el proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como “comités de empresa” a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno.

También se pide identificar los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubrirá el informe. En todos estos apartados se recomienda visitar la guía G3 en la página 25.

La casilla número 2 tiene como título “sobre nuestra memoria”, y los apartados a llenar están definidos como los parámetros y perfil de la memoria con la siguiente estructura:

- Definir el periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, puede ser el ejercicio fiscal, año calendario, etc.).
- Especificar la fecha de la memoria anterior más reciente en caso de que la hubiera.
- Establecer el ciclo de presentación de memorias que podría ser anual, bienal, etc.
- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

Para el llenado de los puntos referentes al perfil de la memoria se recomienda visitar la guía G3 en la página 24

En cuanto al alcance y cobertura de la memoria las recomendaciones sugeridas son:

- Establecer la cobertura total de la memoria como por ejemplo (países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Y también se recomienda consultar el protocolo sobre la cobertura de la memoria en la siguiente dirección electrónica, en el portal de internet de GRI www.globalreporting.org/reportingframework/reportingframeworkdownloads/.
- Especificar sobre la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
- Describir la base para incluir información en el caso de que la institución tuviera negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
- Describir en efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).
- Referir los cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

Para todos estos apartados se recomienda revisar la guía G3 en la página 24. Por otra parte, en la casilla número 3 se trata de especificar sobre los grupos de interés dentro de la institución, en cuanto al gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.

Para la descripción de la participación de los grupos de interés, hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación de los mismos que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria, e implica los siguientes apartados.

- Describir la relación de grupos de interés que la organización ha incluido como ejemplo; los grupos de interés se refieren a las relaciones que existen con comunidades, sociedad civil, clientes, accionistas y proveedores de capital, proveedores, empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos.
- Puntualizar la base para identificar y seleccionar a los grupos de interés con los que la organización se compromete.

Para el llenado de estos apartados se recomienda revisar la Guía G3 en la página 26.

En la Casilla Número 4 trata sobre la definición del contenido de la memoria de sostenibilidad. En cuanto al alcance y cobertura de la memoria

- Explicar el proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.

Para este apartado la recomendación es revisar la guía G3 en la página 24.

En la casilla número 5 se trata de definir los datos sobre el desempeño. Se recomienda consultar los protocolos de los indicadores de GRI antes de completar las casillas sobre cada uno de los indicadores que deben ser 10.

Tabla 2.4.

Establecimiento de los 10 indicadores de desempeño, indicados por el GRI para la elaboración de la memoria

Indicador 1:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 2:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 3:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 4:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 5:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 6:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 7:
Desempeño:
Comentarios:

Continuación de la tabla 2.4.

Indicador 8:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 9:
Desempeño:
Comentarios:
Indicador 10:
Desempeño:
Comentarios:

Fuente: Elaboración propia basada en la plantilla GRI para memorias de nivel C

La Tabla 2.4 muestra de manera gráfica la estructura del contenido, a manera de organizar los 10 indicadores que la institución decidió informar. En la casilla número 6 se explica la autocalificación (del nivel de aplicación), a través de una grafica y se tiene la leyenda de “Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de aplicación C establecido en la guía g3 de GRI”. Habrá que llenar lo siguiente:

- ✓ Nombre:
- ✓ Cargo:
- ✓ Fecha:
- ✓ Firma:

Por último la casilla número siete hay que especificar el índice de contenidos de la plantilla GRI con los parámetros de la memoria. especificando el índice de contenidos de GRI. A este respecto se realizará una tabla para situar los contenidos básicos en la memoria.

Se pide identificar los números de página o los enlaces de web en los que puede hallar los siguientes datos:

- Estrategia y análisis
- Declaración del más alto responsable de la organización
- Perfil de la organización
 - ✓ Nombre de la organización
 - ✓ Principales marcas, productos y/o servicios
 - ✓ Estructura operativa de la organización
 - ✓ Ubicación de la sede de la organización
 - ✓ Número de países en los que la organización opera
 - ✓ Naturaleza de la titularidad y forma jurídica
 - ✓ Mercados a los que sirve la organización
 - ✓ Escala de la organización que elabora la memoria
 - ✓ Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria
 - ✓ Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria
- Parámetros de la memoria
 - ✓ Periodo que cubre la memoria
 - ✓ Fecha de la memoria anterior más reciente
 - ✓ Ciclo de elaboración de la memoria

- ✓ Proceso para definir el contenido de la memoria
- ✓ Cobertura de la memoria
- ✓ Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria
- ✓ Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas (“joint ventures”), filiales, Instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades
- ✓ Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición
- ✓ Cambios significativos respecto de periodos anteriores
- ✓ Índice de contenidos de GRI
- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés
 - ✓ Estructura de gobierno de la organización
 - ✓ Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo
 - ✓ Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos
 - ✓ Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno.
 - ✓ Lista de grupos de interés que participan en la organización
 - ✓ Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán

3. CAPITULO 3 INTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA

En el año de 1982 no había ningún tipo de educación y rehabilitación para las personas ciegas y débiles visuales de niños y adultos, vivían de la caridad y mendicidad, otros con sus padres y familiares o de algún amigo caritativo, y trabajaban en las actividades del quehacer de casa en pago de su asistencia, esto hacia que la gente con esa discapacidad se sintiera deprimida y con baja autoestima.

Fue hasta el 12 de agosto de 1983 que el Sr. Director de la institución fundó esta institución, por medio de la Secretaría de Educación los canalizaron con la junta Vergara y las autoridades de la institución, facilitando un local en la calle de Arteaga No. 19, en ese lugar se iniciaron los talleres de educación y rehabilitación impartidos por voluntarios y prestadores de servicio social.

Otra benefactora la Sra. María Izquierdo Muñoz de Cote le regaló las primeras regletas para escribir la lectoescritura braille, en esa época llegó a la escuela el Sr. Francisco Burgos Mondragón, quien fue un importante pilar para la educación en Querétaro, el presidente fundador le mencionó la necesidad e importancia de crear la escuela de niños ciegos y débiles visuales.

El 12 de agosto del mismo año, se inauguró oficialmente la escuela de ciegos y débiles visuales adultos, al mismo tiempo que la escuela de niños ciegos y débiles visuales, Josefa Vergara y Hernández por la Sra. Yolanda Hernández de Burgos, presidenta del sistema estatal DIF, después de 2 años, la junta Vergara les facilitó dos locales más ubicados uno en la calle de Morelos No. 105, en el interior del mercado hidalgo, otro en la calle de Pino Suarez No. 38.

La población de alumnos continuo creciendo de tal forma, que pronto ya resultó insuficiente, decidieron entonces solicitar al Sr. Gobernador, Rafael Camacho Guzmán un terreno para construir la escuela, su petición fue aceptada y se les donó el terreo que se ubica en la calle 15 de mayo No. 109 letra A, donde actualmente se ubica la escuela.

Fue en esa fecha cuando se solicitó al gobierno del estado la constitución oficial ante relaciones exteriores, y así se denominó Unión de Minusválidos de Querétaro A.C., lo que hizo posible la legalización del terreno, posteriormente el Tecnológico de Querétaro por medio del departamento de servicio social, le diseño los planos y la maqueta, con eso se dieron a la tarea de construir lo que hoy en día es el edificio de la escuela albergue.

La primera planta del edificio fue inaugurada el 12 de junio de 1992, la segunda planta el 5 de octubre de 1994, y la tercer planta se realizó en 3 etapas; la primera fue inaugurada el 5 de abril del 2006, la segunda etapa, fue el área de usos múltiples inaugurada el 22 de febrero del 2007 y la tercera etapa, con la construcción de la cocina que fue inaugurada el 8 de agosto del 2008.

Gracias al apoyo del Nacional Monte de Piedad, el elevador fue puesto en marcha en el 2009, este proyecto fue apoyado por el 60% del Nacional Monte de Piedad, 18% por el municipio y el 32% por la unión de minusválidos de Querétaro, con el objetivo de brindar un mejor acceso a las personas con una discapacidad motora o personas de la tercera edad. En 1996 el presidente fundador invita a todos los integrantes a designar un presidente durante un periodo de tres años, sin posibilidades a reelegirse, los presidentes anteriores han sido:

- Jorge Federico Carmona Tapia, período 1996 a 1998, siendo suplido por Ricardo Aguilar Gaitán unos meses atrás antes de concluir su periodo,

- Anciano Rangel Duarte, periodo 1998 a 2001,
- Guillermo Martínez Mendoza periodo 2001 a 2004,
- Mariano Cruz Martínez periodo 2004 a 2007
- Brenda Leal Hernández periodo 2007 a 2010
- Actualmente se encuentra la C. Graciela Peralta Manzanares y su periodo terminará en el año 2013

Cada presidente y su mesa directiva vigilan y administran las actividades de la institución, para lograr la operatividad en los programas de educación, rehabilitación y administración, a continuación se enlistan las políticas que tienen los presidentes:

La sucesión no tendrá en sus actividades fines o propósitos de lucro. La sucesión no tendrá en sus actividades fines políticos religiosos o lucrativos, adquirir, disponer y operar todos los activos bienes e inmuebles así como el material y equipos necesarios para la realización de su objeto social, formar parte de otras asociaciones, instituciones o fundaciones similares. La duración de esta asociación es indefinida.

En el año de 1998 en el mes de abril se transformó de ser una asociación civil a una institución de asistencia privada, lo que hizo que ahora se rija por la junta de asistencia privada para obtener mayores beneficios con la participación del grupo de asociados. Otros apoyos: El estudio de grabación fue realizado en tres etapas; en el 2007 gracias al apoyo de SEDESOL en la convocatoria de conversión social, en donde participaron los tres niveles de gobierno y la Institución de Asistencia Privada., fue posible iniciar con la primera etapa de la biblioteca audio digital que consistió en la adaptación del espacio físico y equipo de grabación.

En el 2008 se realizó la segunda etapa con SEDESOL para la adquisición de equipo de grabación y reproducción junto con la capacitación a los beneficiarios para el buen uso de las computadoras, en el 2009 inicia la tercera etapa apoyada por el Nacional Monte de Piedad para la compra de discos compactos, impresora y la capacitación para la edición de audio libros en formato Daisy que servirá para difundir hábito de la lectura a los beneficiarios, a través de círculos de lectura, ya que no se contaba con dicha tecnología e información en la institución.

En el año 2008 se adquirió un terreno gracias al donativo de OXXO, con la participación de SEDESOL en un proyecto de coinversión social, próximamente se inaugurará un espacio que se utilizará para el desarrollo de nuestros beneficiarios en el ámbito laboral. Además, la creación de un bazar para el apoyo en el sostenimiento de la institución. En el año de 2009, se recibió un terreno de 5,161 metros cuadrados, en donación para el proyecto “La Casa del Ciego”. Transporte: En el año 2005 se adquirió con la ayuda del 60% del Nacional Monte de Piedad una camioneta Ranger, en el 2008 se adquirió un automóvil chevy por medio de la unión de minusválidos de Querétaro y actualmente también se cuenta con una combi en comodato por el gobierno de estado

4. CAPITULO 4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para obtener la información relacionada con la implementación de la plantilla para elaborar la memoria de sostenibilidad de nivel C, se recurrió a entrevistar a los miembros de la institución disponibles para trabajar a este respecto, aunque las preguntas ya estaban establecidas, también se dio pauta para que los entrevistados pudieran dar sus opiniones y comentarios personales relevantes con el contenido del formulario.

Se comenzó por platicar una breve reseña de lo que trataba la plantilla para la elaboración de memorias de sostenibilidad de nivel C, luego se leyó el contenido del formulario de la plantilla, conforme se anunciaba cada una de las preguntas los entrevistados podían contestar si tenían conocimiento e información de lo que se estaba anunciando, es así que se fue recopilando la información.

4.1. Entrevista con la Auxiliar Administrativa

La interpretación de la información obtenida de la entrevista personal con el auxiliar administrativo, el 29 de noviembre de 2011 es la siguiente:

La función que realiza dentro de la institución es apoyar a la presidenta para el manejo de las operaciones administrativas más importantes, afirma que es muy importante estar capacitado para poder participar de los programas que lanza el Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol), pues esto representa la posibilidad de que se apoyen los proyectos que tiene la institución.

Así que es de suma importancia conocer los indicadores que piden ciertas instancias, y a veces los que se encargan de justificar el proyecto no tienen conocimiento de dichos indicadores y tampoco se sabe cómo desarrollarlos.

La institución cuenta con el servicio en la educación de las personas ciegas y débiles visuales, se da seguimiento sobre el año de escolaridad en que quedaron, la rehabilitación referente a tener movilidad y enfrentarse a la vida, ser autosuficientes a pesar de la pérdida de la vista. La forma jurídica de una Institución es de Asistencia Privada (IAP).

La estructura organizacional se encuentra bien establecida, y debido a que es una escuela pequeña no se ha contratado nuevo personal y tampoco se han abierto nuevas plazas, se cuenta con 26 empleados con gratificación y remunerados, algunos de servicio social y 13 voluntariado. Los ingresos de la institución se controlan de la siguiente manera anualmente en el año 2010 el ingreso fue \$1, 341,996, semestralmente en lo que va del año son de \$664,733, trimestralmente es de \$314,539 y bimestralmente de \$92080.

Los cambios significativos que ha tenido la institución en lo que va del años son, la ampliación del 3er piso y la terminación del elevador, la compra del material en el salón de medios como lo son la impresora braille y el amplificador, la apertura del taller de imanes con el doctor Pedro y la apertura del taller de yoga entre otros. Los premios y distinciones recibidos este año fueron el “distintivo queretano triple C” a nivel estatal.

El comité que se encuentra en la institución es el comité de vigilancia que regula la transparencia de la institución en cuanto a los recursos y se encuentra integrado por 2 vigilantes, 1 secretaria de actas, el secretario de acuerdos, la presidenta, el director, 2 vocales y el contador los integrantes son Alfredo Berrenda Fernández director y representante legal, Graciela Peralta Manzanares presidente operativo y administrativo, Eulogia Hernández Ramírez que funge como secretario de acuerdos, Mariano Cruz Martínez tesorero, María Guadalupe Ontiveros secretaria de actas, Elena Maya Rojas

vocal, Guadalupe Prado vocal, María del Refugio Cristerna Contreras como vigilante, Brenda Leal Hernández vigilante y el contador Jesús.

Para comunicar recomendaciones y acuerdos el mecanismo es mediante el envío de Memorándums, cada vez que el comité se reúne se revisan y se tratan de identificar los aspectos de desempeño económico más relevantes y se procura siempre observar la generación de recursos y promover acciones como la venta de boletos o conseguir donativos, también se promueve el desarrollo social como por ejemplo la organización de excursiones de convivencia.

La institución mantiene relación de manera directa, indirecta de colaboración con otras instituciones como lo son la junta de asistencia que regula a las I.A.P., con la fundación Roberto Ruiz Obregón, la fundación Merced, con Trackbevel, el Dif estatal, el DIF Municipal y fundaciones afines, y los medios que se utilizan para la comunicación es a través de internet, llamadas telefónicas, avisos, invitaciones, convocatorias entre otros.

4.2. Entrevista con presidenta de la institución

La interpretación de la información obtenida de la entrevista personal a la presidenta de la institución, el día 29 de noviembre de 2011 es la siguiente:

Las principales perspectivas de la institución a largo plazo es el poder iniciar la construcción del alberge asilo para ciegos, los logros que se han registrado es el contar con la capacitación de carreras técnicas para el alumnado además de mejorar las fuentes de trabajo, los fracasos que se han tenido son la pérdida en la participación de convocatorias de la Sedesol y el Monte de Piedad puesto que no se ha conseguido que los proyectos sean apoyados por estas instancias. Los principales servicios con los que

se cuentan son la educación, rehabilitación y capacitación laboral para personas ciegas de débiles visuales en el estado de Querétaro, la estructura operativa se ha mantenido en los últimos 5 años, legalmente la institución se encuentra registrada como Institución de Asistencia Privada (I.A.P), los beneficiarios principales son todas aquellas personas con limitación visual parcial o total mayores de 15 años.

Las personas que trabajan en esta institución son 26 empleados de manera general, la capitalización desglosada en términos de deuda y patrimonio se encuentra registrada en forma impresa y habrá que pedir autorización por parte del director para acceder a estos datos. Con respecto a la cantidad de servicios que se ofrecen se encuentran desglosados de manera general en, capacitación y talleres de computación, masoterapia, lectura braille, música, peluche, psicología entre otros.

Los cambios más significativos que ha tenido la institución en este año es la ampliación en aumento de nivel académico, aumento de beneficiarios y también aumento de benefactores que apoyan con sus donativos, la distinción más representativa que se recibido por parte de gobierno federal fue la el reconocimiento de triple C.

Como comité de la institución se encuentra el consejo directivo, el grupo de socios y los beneficiarios, el consejo directivo se encuentra integrado por el presidente: Graciela Minerva Peralta Manzanares, tesorero: Mariano Cruz Martínez, secretario de organización: Elogia Hernández Ramírez, secretario de Actas: Guadalupe Ontiveros y como vocales: Elena Maya Rojo y Guadalupe Pérez Prado. Este comité se encarga de llevar el buen funcionamiento de la escuela, el tesorero controla las finanzas, el de organización lleva las actividades internas, el encargado de las actas lleva el control de los libros de juntas, los vocales apoyan y asesoran a los demás en las tareas que se

requieran y el de vigilancia está al pendiente de los eventos se desarrollen de acuerdo con lo planeado y que de que todos realizan la parte correspondiente.

Por otro lado también existe un grupo de socios que se encuentran integrados por 13 miembros, por una parte el director fundador de la institución Alfredo Blandina, María Luisa Reyes, Eulogia Hernández, Silvestre Guevara, Mariano Cruz, Ricardo Aguilar Gaitán, Guillermo Martínez Mendoza, Tomas Hernández Olguín, Graciela Peralta, Brenda Leal Hernández, José Juan Luis Pacheco, José Luis Pichardo, y Blas Arturo Gonzales Cruz.

Los mecanismos que como institución utilizan tanto accionistas y empleados que integran a la institución al hacer las recomendaciones que se requieran establecer, son las justas periódicas semestrales ya establecidas, las resoluciones se comunican por medio de memorándums, platicas directas o en juntas extraordinarias, no existe algún proceso de información y consultas a los empleados sobre las relaciones laborales con el comité de la organización, no hay algo establecido y estaría muy bien hacerlo para establecer una mejor comunicación y confianza, hay que destacar que dentro de las juntas se tratan de identificar aspectos relacionados con el desempeño de la institución en cuanto a cuestiones económicas, ambiental y social.

4.3. Entrevista con coordinadora de educación

La interpretación de la información obtenida de la entrevista personal a la coordinadora de educación, el día 2 de diciembre de 2011 es la siguiente:

El proyecto a largo plazo que se tiene es, construir la casa del ciego que incluye, un asilo para personas ciegas, un albergue, también que haya naves laborales para los que se encuentre en esta casa, para este proyecto ya se cuenta con el terreno y los planos

arquitectónicos, la estrategia para conseguir esto sería involucrar al gobierno, fundaciones y hacer proyectos productivos con Sedesol, Monte de piedad, fundaciones interesadas como por ejemplo el tiendas OXXO, y algunas otras que están en cartera, todo esto para ir planeando por ejemplo; quienes nos pueden ayudar y con qué parte del proyecto se apoyaría para cumplir el objetivo de construir la casa del ciego.

El objetivo a mediano plazo está el proyecto del salón de fiestas “el brinquito feliz”, donde habrá que contemplar el término de la construcción, hacer la publicidad correspondiente y todo lo que se requiera para echarlo andar, y que se convierta en algo que ayude a sostener a la institución, puesto que esto contribuirá con una parte de los gastos que se tienen actualmente.

El sostenimiento de la institución se realizan a través de 4 eventos de mayor importancia al año que se traducen en 3 rifas y un evento artístico, en esto las personas ciegas y débiles visuales se encargan de la venta de los boletos, en lugares como escuelas, empresas, en la calle, y en los lugares en donde se nos dé la oportunidad. La cartera de los donativos se contempla de la siguiente manera, como donativos fijos oscilan entre 43,000 y 45,000 pesos mensuales y también hay donativos eventuales, el gasto corriente oscilan entre los 80,000 pesos mensuales, esta diferencia se saca de los donativos eventuales y de la venta de boletos.

De manera adicional lo que se haría para hacer sostenible esta institución, es que en la misma casa del ciego, se pudiera contar con locales en renta, adicional a la renta del salón el brinquito feliz lo cual permitiría contar con estos ingresos para el sostenimiento de la institución y tal vez elaborar talleres como por ejemplo, de elaboración de galletas, la hechura de los trapeadores, y el centro de masajes que deja una aportación de 50 pesos a la institución por masaje, todo esto se incluiría a lo que llamamos la campaña anual, la

campana de capital va enfocada a los proyectos, de donativos de fundaciones para poder construir la casa de ciego.

En cuanto a las perspectivas de desempeño todavía no se define cuáles sería las personas encargadas de llevar a cabo estos proyectos, pero en este sentido el supuesto era que el presidente y mesa directiva se encargarían de la campana de capital, que eso incluye la construcción de la casa del ciego.

las tendencias macroeconómicas o políticas que pudieran afectar el desarrollo de los proyectos de la institución o que pudieran influir en las prioridades que se tienen, no se encuentran plenamente identificadas, sin embargo lo que más pudiera afectar son las situaciones internas como por ejemplo, que se perdiera la deducibilidad de impuestos, que los proyectos no se hicieran con la calidad que se requieren para ser apoyados, o que la consigna que tuvieron ellos para los proyectos de coinversión se les dijera que se redujeron los apoyos por motivos ajenos como las elecciones entre otras,

Otro aspecto que puede afectar los planes de la institución es la aprobación de la ley para personas con discapacidad para ser aprobada en el estado de Querétaro, esto sería un gran beneficio porque entonces la organización recibiría beneficios estatales, puesto que se tiene un ley general para personas con discapacidad en todo el país, pero no se cuenta con una ley estatal, de hecho hay una propuesta de ley que esta desde el año de 1998 y los partidos políticos han estado trabajando para su aprobación aunque todavía no se ha dado la aceptación de esta ley, ya que además de ello tampoco se cuenta con un reglamento, y sin un reglamento actualizado la ley no serviría, por lo que la institución se tiene que regir con la ley general.

Debido a que la escuela es una organización de asistencia privada y recibe apoyos por parte de gobierno, resultaría muy útil establecer un registro sobre las ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.

Resultaría muy interesante desarrollar un indicador que permita registrar el número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas, puesto que se trabaja con y para personas vulnerables y además de que tienen una discapacidad que invita a la desconfianza, de esta manera se podrían establecer políticas y sanciones a este respecto.

La indicación de tomar medidas en respuesta a incidentes de corrupción, resulta de sumo interés desarrollar, puesto que ayudaría a establecer ciertas sanciones y políticas que permitan medir este factor, de esto se encargaría el comité de vigilancia, ya que se reconoce que ha habido incidentes, pero no ha habido medidas adoptadas que controlen esta situación.

El interés por parte de la coordinación para que se desarrolle la plantilla, es de que los miembros de la institución se comprometan verdaderamente a trabajar en ello, puesto que ha habido mucho conflicto en cuanto al clima organizacional se refiere, debido al sistema de comunicación de sus labores y actividades o al poco interés que muestran para trabajar con eficiencia.

4.4. Entrevista con la Secretaria Auxiliar de dirección

La interpretación de la información obtenida de la entrevista personal con la secretaria auxiliar de dirección, el día 13 de diciembre de 2011 es la siguiente:

Dentro de las actividades que realiza se encuentra hacer los oficios para donativos, para venta de boletos, a empleados de gobierno, tales como diputados, maestros, en escuelas preparatorias y universidades. Como objetivos a largo plazo reconoce que el dar

continuidad al trabajo de conseguir donativos y la venta de boletos, es de suma importancia puesto que es lo que mantiene a la escuela, además de los eventos que cada año tiene la institución como las rifas y el aniversario de la escuela, aclara que no lleva registro en cuanto a la venta de boletos, donativos y eventos realizados en lo que va del año ya que este es su primer año en este puesto.

Se reconoce que no se han logrado donativos en relación con el año pasado, es más ha habido reducción de los donativos, conoce que existen comités en la institución pero no se sabe por quienes están conformados y no se tiene conocimiento de los acuerdos a los cuales se llega, solo se conoce que para establecer comunicación de dichos comités el administrativo es el único es la que se encarga de desarrollar los memorándums y comunicaciones con estos comités.

Las instalaciones que tiene en arrendamiento la institución son 2, el salón de belleza y la tienda de ropa, además tienen contacto y colaboración con otras instituciones de altruismo que pertenecen a la junta de asistencia, tales como, instituciones que laboran para personas en sillas de rueda, parálisis cerebral, sordomudos entre otras, es una relación de acompañamiento por parte de la mesa directiva, ellos hacen visitas a instituciones para ver cómo están trabajando, si todo está bien, supervisa que no haya una mala operación tanto en donativo de especie, como en efectivo, y que todos los donativos que ellos reciben se estén llevando a cabo de manera correcta en esa institución, se verifica que tengan buenas instalaciones y buen trato en general.

En cuanto al ambiente laboral se sabe que existe registro sobre el número de empleados que laboran en la institución, pero se desconoce si están desglosados por tipo de contrato, edad, sexo y región. En cuanto al aspecto del medio ambiente se reconoce la necesidad de establecer medidas que permitan el ahorro de energía eléctrica.

En relación al aspecto económico resultaría útil tener un indicador que permita saber cuáles son las ayudas financieras recibidas por parte de gobierno, justificando el hecho de que en la escuela hay personas que considera muy desconfiadas y no se preocupan por donativos que requiere el sostenimiento de la misma escuela, no se preocupan por hacer crecer más a la escuela, se piensa que todo lo que llega aquí es para ellos y se tiene la obligación de darles, más sin embargo se debe reconocer en trabajo y esfuerzo de las personas que logran conseguir donativos.

En el aspecto de la salud afirma que es necesario saber el porcentaje total de trabajadores que estén representados en comité de salud y seguridad, conjunto de dirección-empleados establecida para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo, esto debido a que el doctor que trabaja en la escuela se ha preocupado por capacitar principalmente a los masajista de “Llankhay”, pues él como doctor considera que es delicado trabajar para otras personas. Además también resulta necesario establecer un programa de educación, formación y asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores y sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, porque luego hay personas que llegan a la escuela con una enfermedad grave y el personal desconoce cómo tratarlos, esto permitiría tomar medidas al respecto porque incluso se les ha negado el acceso a personas y hay que establecer es que casos se aplicaría esta medida.

Afirma la necesidad de que la institución lleve a cabo un programa de capacitación que permita gestionar las habilidades de formación de los empleados, ya que solo se les da acceso a la capacitación externa que pudiera haber a cierto personal, lo que se percibe como exclusividad. Además se reconoce la necesidad de llevar a cabo un control sobre

evaluaciones de desempeño, puesto que es sabido que en este año no se han realizado dichas evaluaciones.

4.5. Entrevista con el fundador y director de la institución

La interpretación de la información obtenida de la entrevista personal con el director de la institución, el día 10 de enero de 2012 es la siguiente:

Dentro de las actividades que realiza se encuentra en establecer los contactos necesarios para que se sigan dando los donativos que requiere la institución, tales como el hablar con algunos directivos de otras organizaciones e instituciones, como por ejemplo entidades de gobierno, universidades, compañías privadas entre otras, para que se permita la venta de boletos, invitaciones a eventos, entrevista de radio y televisión etc.

Los objetivos que tiene la institución a largo plazo es el de la construcción del asilo de anciano, es un proyecto muy ambicioso, aunque ha tardado mucho su avance, ya se cuenta con el terreno y los planos arquitectónicos que avalan la intención de que sea un proyecto noble y al mismo tiempo sostenible porque se debe pensar también en cómo se mantendrá en pie y trabajando para que se mantenga solo en gran parte.

Como director tiene la responsabilidad de gestionar los recursos económicos para que la institución siga funcionando, y al mismo tiempo establecer un clima laboral óptimo que permita al personal desempeñarse lo más eficientemente posible y que debido a que tenemos esta capacidad diferente, nos hacer vulnerables y al mismo tiempo desconfiados y se reconoce que esto nos pone en conflictos constantes.

Algunos de los activos con los que cuenta la institución para sostenerse económicamente es el arrendamiento del salón de belleza y la tienda de ropa, y un

proyecto que se llama el salón de fiestas el “brincolin” el cual todavía no se concluye su operación.

Debido a que es una Institución de Asistencia Privada y que se rige por la Junta de Asistencia, mantiene relaciones cercanas con otras organizaciones que también son de Asistencia Privada, tales como instituciones que laboran para personas en sillas de rueda, parálisis cerebral, sordomudos, autismo entre otras, y se hacen visitas para ver cómo están trabajando, supervisar que no haya una mala operación tanto en donativo de especie, como en efectivo, y que todos los donativos que ellos reciben se estén llevando a cabo de manera correcta en esa institución, se verifica que tengan buenas instalaciones y buen trato en general.

El ambiente laboral es un tanto difícil debido a nuestra situación y si se tiene registro del número de empleados que laboran en la institución, esos datos los conoce mejor la presidenta de la institución, se reconoce que el director desconoce si estos datos están desglosados por tipo de contrato, edad, sexo y región. En materia del medio ambiente se reconoce la necesidad de establecer medidas que permitan el ahorro del agua y sobre todo de la energía eléctrica, ya que el pago de los recibos de las mismas han estado muy elevados, se sabe que se tiene que tomar medidas al respecto, pero también contrae consigo gastos que por el momento es imposible cubrir.

Se reconoce que resultaría beneficioso contar con un indicador económico que permita saber cuáles son las ayudas financieras recibidas por parte de gobierno, ya que esto haría más transparente el hacer del conocimiento general, la relación entre la ayuda recibida y los gastos de operación, pues cabe resaltar que se debe justificar con claridad hacia donde se gastan pues de antemano se tiene un objetivo que cumplir porque si no

hay sanciones para la institución y se correría el riesgo de no poder participar por otras ayudas que provengan de gobierno ya sea federal o estatal.

5. CAPITULO 5 EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Entrevistado: Auxiliar Administrativo

- Perfil de la organización

✓ ¿Conoce los objetivos a largo plazo?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los objetivos a mediano y corto plazo?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el nombre de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Se conocen todos los servicios que tiene la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Sabe si se lleva registro de los servicios que ofrece la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la estructura operativa de la institución incluidos negocios adicionales?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la naturaleza de la propiedad y forma jurídica de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el total de servicios y beneficiarios a los que se atiende?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

- Dimensiones de la organización

- ✓ ¿Conoce el número de empleados?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce los ingresos netos de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce la cantidad de servicios prestados?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- ✓ ¿Tiene conocimiento de los cambios significativos que ha tenido la institución en este año, en cuanto a tamaño, estructura, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce cuáles han sido los premios y distinciones recibidos en este año?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

- ✓ ¿Conoce la estructura de gobierno de la institución, incluyendo los comités responsables de tareas tales como definición de la estrategia, o la supervisión de la organización?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los comités de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Entrevistado: Presidenta de la institución

- Perfil de la organización

- ✓ ¿Conoce los objetivos a largo plazo?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce los objetivos a mediano y corto plazo?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce el nombre de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Se conocen todos los servicios que tiene la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Sabe si se lleva registro de los servicios que ofrece la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce la estructura operativa de la institución incluidos negocios adicionales?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce la naturaleza de la propiedad y forma jurídica de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ Conoce el total de servicios y beneficiarios a los que se atiende?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Dimensiones de la organización

✓ ¿Conoce el número de empleados?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los ingresos netos de la institución?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la cantidad de servicios prestados?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Tiene conocimiento de los cambios significativos que ha tenido la institución en este año, en cuanto a tamaño, estructura, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce cuáles han sido los premios y distinciones recibidos en este año?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

✓ ¿Conoce la estructura de gobierno de la institución, incluyendo los comités responsables de tareas tales como definición de la estrategia, o la supervisión de la organización?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los comités de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Entrevistado: Coordinadora de educación

- Perfil de la organización

- ✓ ¿Conoce los objetivos a largo plazo?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce los objetivos a mediano y corto plazo?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce el nombre de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Se conocen todos los servicios que tiene la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Sabe si se lleva registro de los servicios que ofrece la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce la estructura operativa de la institución incluidos negocios adicionales?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce la naturaleza de la propiedad y forma jurídica de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ ¿Conoce el total de servicios y beneficiarios a los que se atiende?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Dimensiones de la organización

✓ ¿Conoce el número de empleados?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los ingresos netos de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la cantidad de servicios prestados?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Tiene conocimiento de los cambios significativos que ha tenido la institución en este año, en cuanto a tamaño, estructura, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce cuáles han sido los premios y distinciones recibidos en este año?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

✓ ¿Conoce la estructura de gobierno de la institución, incluyendo los comités responsables de tareas tales como definición de la estrategia, o la supervisión de la organización?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los comités de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Entrevistado: Secretaria Auxiliar de Dirección

• Perfil de la organización

✓ ¿Conoce los objetivos a largo plazo?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los objetivos a mediano y corto plazo?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el nombre de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Se conocen todos los servicios que tiene la institución?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Sabe si se lleva registro de los servicios que ofrece la institución?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la estructura operativa de la institución incluidos negocios adicionales?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la naturaleza de la propiedad y forma jurídica de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el total de servicios y beneficiarios a los que se atiende?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Dimensiones de la organización

✓ ¿Conoce el número de empleados?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

✓ ¿Conoce los ingresos netos de la institución?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la cantidad de servicios prestados?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ ¿Tiene conocimiento de los cambios significativos que ha tenido la institución en este año, en cuanto a tamaño, estructura, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce cuáles han sido los premios y distinciones recibidos en este año?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

✓ ¿Conoce la estructura de gobierno de la institución, incluyendo los comités responsables de tareas tales como definición de la estrategia, o la supervisión de la organización?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los comités de la institución?

Si	No	Regular
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Entrevistado: Fundador y Director de la Institución

• Perfil de la organización

✓ ¿Conoce los objetivos a largo plazo?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los objetivos a mediano y corto plazo?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el nombre de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Se conocen todos los servicios que tiene la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Sabe si se lleva registro de los servicios que ofrece la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la estructura operativa de la institución incluidos negocios adicionales?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la naturaleza de la propiedad y forma jurídica de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce el total de servicios y beneficiarios a los que se atiende?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Dimensiones de la organización

✓ ¿Conoce el número de empleados?

Si	No	Regular
----	----	---------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

✓ ¿Conoce los ingresos netos de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce la cantidad de servicios prestados?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Tiene conocimiento de los cambios significativos que ha tenido la institución en este año, en cuanto a tamaño, estructura, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce cuáles han sido los premios y distinciones recibidos en este año?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

✓ ¿Conoce la estructura de gobierno de la institución, incluyendo los comités responsables de tareas tales como definición de la estrategia, o la supervisión de la organización?

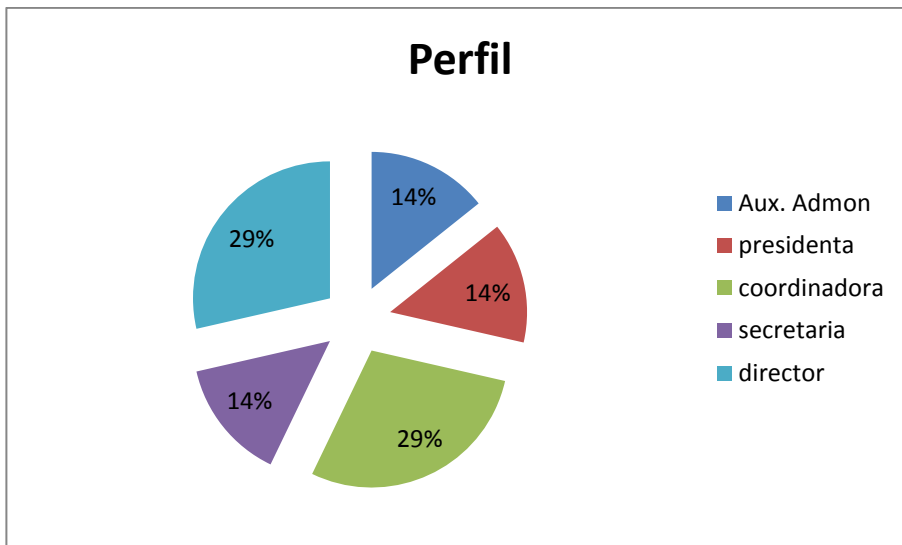
Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ ¿Conoce los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los comités de la institución?

Si	No	Regular
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los resultados de la evaluación ayudan para observar de manera general, los aspectos más significativos de la memoria de sostenibilidad, y se dividieron de acuerdo a la información de la planilla para el desarrollo de la memoria, primeramente en el aspecto del perfil de la institución, dando el siguiente resultado.

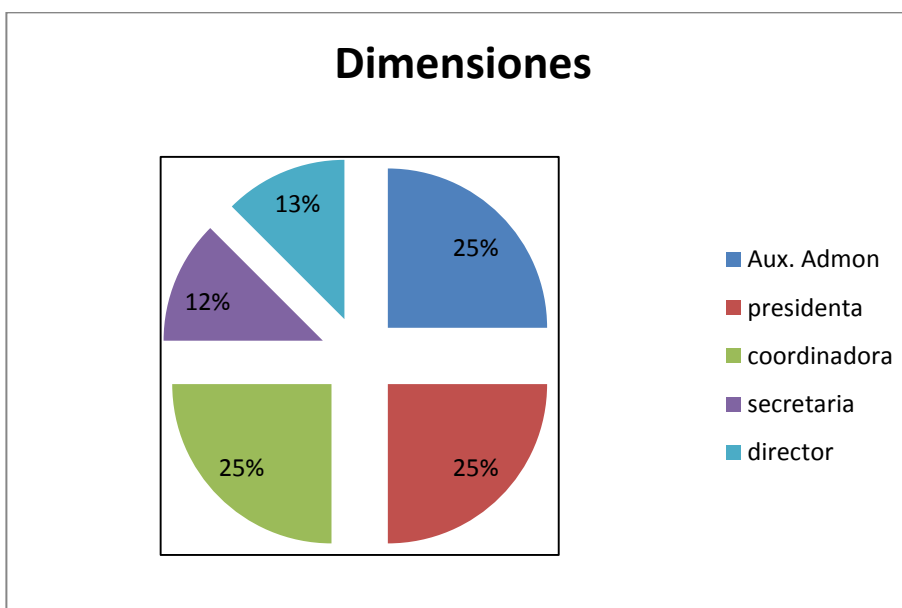
Figura 5.1. Evaluación del perfil de la Institución



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las entrevistas

Se considera al 29% el hecho de que se contestó de manera efectiva y afirmativa todas las preguntas, y el 14% implica que faltó por contestar parte del cuestionario de la plantilla y en este punto solamente el director y la coordinación de educación supieron contestar de la mejor completa esta sección.

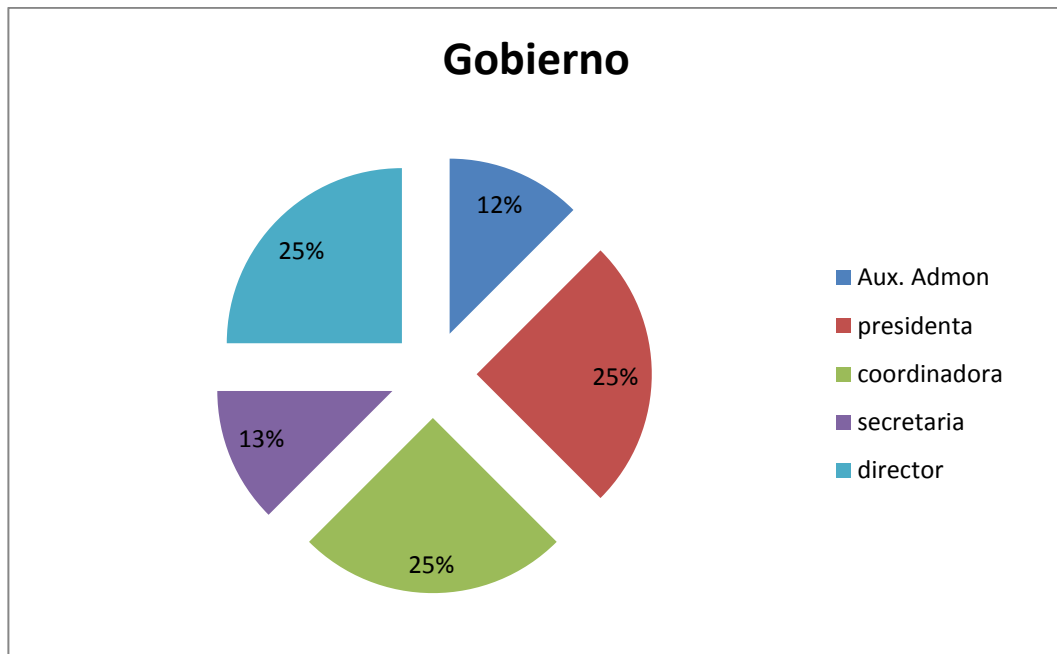
Figura 5.2. Evaluación de las dimensiones de la institución



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las entrevistas

La figura 4.2 muestra de manera gráfica cómo es que los entrevistados conocen los puntos de la plantilla en relación a las dimensiones de la institución, y tres de los miembros supieron contestar de igual manera estos puntos, lo cual significa que sería útil implementar un plan de acción para que los otros miembros puedan conocer más estos aspectos.

Figura 5.3. Evaluación de los Aspectos de Gobierno de la Institución



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las entrevistas

La figura 4.3 muestra que tres de los miembros de la institución entrevistados supieron contestar con la mayor puntuación los aspectos relacionados con el área de gobierno de la institución, y es importante que todos los miembros pudieran conocer mejor este aspecto ya que se relaciona en gran medida a la toma de decisiones de la institución.

Para la definición de los indicadores se hicieron a partir de la lectura de cada uno de los aspectos relacionados y se fueron seleccionando, considerando la importancia y relevancia que pudiera tener elaborar la memoria de sostenibilidad de nivel C. La

selección de los indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo de acuerdo con la Guía G3 queda establecida en la Tabla 5.1 presentada a continuación:

Tabla 5.1.

Propuesta de indicadores para el desarrollo de la memoria

Dimensión	Aspecto	Clave	Descripción del indicador
Social	Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y por contrato, puesto que la institución cuenta sólo con una única ubicación, no se pondría el desglose de los trabajadores por región como lo marca la guía.
		LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región
	Salud y seguridad en el trabajo	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
	Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado
		LA12	Porcentaje de empleado que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional
Económico	Desempeño económico	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno
	Presencia en el mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
Derechos humanos	no discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
Sociedad	Corrupción	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidente de corrupción.
Ambiental	Energía	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Fuente: elaboración propia en base a las entrevistas

La Tabla 5.1 representa los indicadores que la institución tomo la decisión de reconocer como los más importante a tener en cuenta para el desarrollo de la memoria. Y dentro de los cuales se llegó a manera de conclusión de que resulta muy importante desarrollar el indicador que establecería el rango de las relaciones entre el salario inicial

estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, puesto que si se les preguntará a los miembros de la institución, no sabrían cuál es el salario mínimo que se paga en otras organizaciones como a un chofer por ejemplo, así que por cultura general sería útil desarrollar este indicador y así tener una perspectiva de cómo se encuentra la institución.

Los resultados de la evaluación ayudan para observar de manera general, los aspectos más significativos del contenido memoria de sostenibilidad, y da la pauta para que la institución se enfoque en conseguir mejores resultados de sus procesos y actividades, en materia de sostenibilidad a sabiendas que esta es mundialmente avalada por organismos reconocidos.

6. APLICACIÓN DE LA PLANTILLA GRI PARA MEMORIAS DE NIVEL C

- Plantilla de GRI para memorias de sostenibilidad de nivel C
 - Nombre de la empresa: Institución de Asistencia Privada.
 - Complementada por: coordinadora de educación e instructor externo de informática.
 - Cargo: Coordinación e Instructora externa en informática
 - Email: institucioniap@hotmail.com
 - N° de teléfono: lada (442) 212 57 52
- En la casilla 1 Estrategia y análisis

El objetivo General de la Institución consiste en: orientar, educar y capacitar a personas con discapacidad visual para que logren un nivel sociocultural que les permita una mejor calidad de vida con las mismas oportunidades para todos.

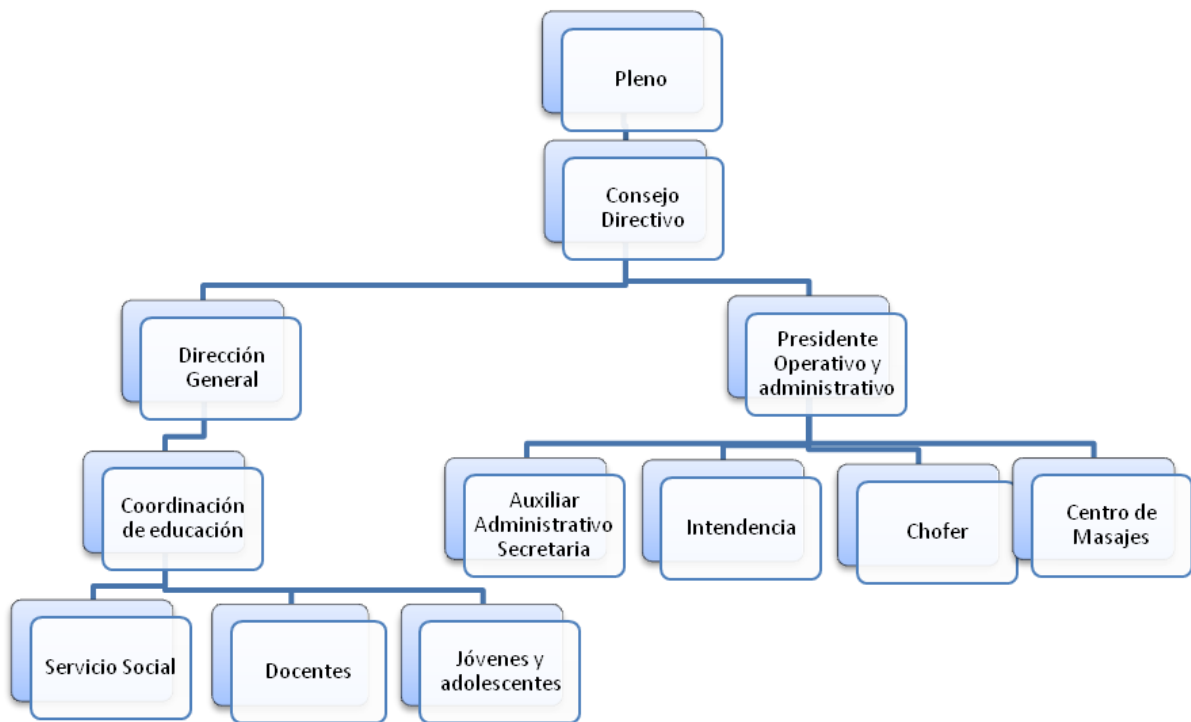
Como objetivos de corto plazo se tiene: Implementar en las instalaciones de la institución una sala de medios, para poder brindar un mejor servicio a las personas beneficiadas. Al tener funcionando la sala se comenzara con la impartición de cursos de capacitación para el uso de los equipos. Además se contara con un nuevo servicio de llevar despensas a domicilio a partir de agosto de 2011 a las personas ciegas y débiles visuales que estén impedidas físicamente para poder acudir a nuestra institución.

Los objetivos a mediano plazo son: Trabajar en la construcción de un salón para eventos sociales el cual será rentado al público en general, con la intención de obtener recursos, para continuar con la operación y el desarrollo de la institución. Por otro lado tenemos la intención de actualizar la sala de medios mediante la adquisición de equipo tecnológicos de vanguardia, con la intención de brindar un mejor servicio y de mayor calidad a los beneficiarios de la institución.

Como Objetivos a largo plazo se encuentra: Construcción de una “Casa-Albergue del Ciego”, este un proyecto que se tiene contemplado a un plazo de 15 años, la primera fase del proyecto se ha concluido que era la obtención del terreno para dicho propósito.

- Nombre de la organización: Institución de Asistencia Privada.
- Servicios: La Institución de Asistencia Privada. ofrece servicio de educación y albergue para personas ciegas y débiles visuales en la ciudad de Querétaro.
- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos:

Figura 6.1. Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

- Localización de la sede principal de la organización: Santiago de Querétaro, zona Centro

- Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

La institución Unión de Minusválidos de Querétaro sólo opera en México, no desarrolla actividades fuera del país, sin embargo mantiene relaciones con otras organizaciones de la sociedad civil, como por ejemplo la asociación Caritas.

- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Esta institución es una I.A.P. (Institución de Asistencia Privada),

- Mercados a los que atiende (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

Como sólo se cuenta con operaciones en México dentro del estado de Querétaro, solamente se cuenta con beneficiarios los cuales se describen cómo; Personas con ceguera de nacimiento, ceguera adquirida, debilidad visual de 30% a 0 %, familias de las personas con discapacidad, sociedad en general, área de atención a personas mayores a 15 años en adelante, en esta institución se ha ofrecido pláticas, talleres y conferencias a un sin número de personas en educación básica, media y superior

- Dimensiones de la organización,

Número de empleados: 26 empleados

Ingresos netos del año anterior: \$ 1.341,996.00

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto:

Cantidad de productos o servicios prestados:

- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: La localización de las

actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)

En lo que va del año hubo cambios en las instalaciones de la institución en cuanto al cambio de la instalación eléctrica del 2do. Piso, para el aula de computación, se recibió en el mes de agosto de 2011 por parte de gobierno estatal a través de ICATEQ (Instituto de Capacitación para el Estado de Querétaro), la renovación del equipo de cómputo, además del software llamado OpenBook 9.0 en conjunto con el escáner, ya que el objetivo era que los alumnos tuvieran la capacitación que les permitiera leer sus documentos, libros y demás artículos impresos.

- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:

La institución recibió en este año el distintivo queretano triple C a nivel estatal

- Estructura de Gobierno de la institución:

La institución cuenta con un Comité de Vigilancia y un Comité de socios, aunque cabe destacar que no se tiene un registro establecido de los miembros de cada uno de los comités, por eso se está trabajando en desarrollarlo

- Indicación de si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:

A este respecto el director de la institución funge como miembro del comité de socios debido a que fue la persona que creó la organización desde sus comienzos.

- Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos:

No se cuenta con dicho registro

- Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

La única vía de comunicación con la que cuenta la institución es a través de Memorándums, siendo una vía de comunicación insuficiente ya que no permite que se susciten recomendaciones u opiniones.

- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal 2011 a 2012

- Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)

Debido a que es la primera memoria que se intenta implementar no se cuenta con una fecha anterior

- Ciclo de presentación de la memoria

Será anual

- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido

Se desconoce cuál será el punto de contacto para tratar este respecto

- Cobertura de la memoria

Se desconoce cuál será la cobertura de la memoria

- Existencia del alcance o cobertura de la memoria
- Base para incluir información en caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones

La institución no cuenta con información organizada y verás a este respecto, se sabe que tiene cuenta con locales de arrendamiento, un salón de fiestas que todavía no se

encuentra en funcionamiento, eventos y ventas de boletos, etc. Pero no se tiene registros actualizados y concretos.

- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio de periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración)

No se cuenta con memorias anteriores.

- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o lo métodos de valoración aplicados en la memoria.

No se cuenta con esta información debido a que no existen memorias anteriores.

- Relación de los grupos de interés que la organización a incluido

En este apartado no se cuenta con registros

- Identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

Se estableció a los grupos de interés en base a su iniciativa, aunque no se establecieron estándares o nominaciones de acuerdo a conocimientos, preparación, nivel educacional y experiencia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis de la evaluaciones obtenidas de las entrevistas, se proponer un taller donde se exponga a los interesados una explicación más amplia sobre la ejecución de la plantilla para el desarrollo de la memoria de sostenibilidad, los pasos que propone seguir la guía G3, buscando llenar los huecos que se tienen para cumplir con la implementación.

Como primer paso se buscará la aprobación y compromiso de la máxima autoridad de la institución, es decir el director de la escuela, pues en este sentido tendrá que redactar una carta declarando el compromiso de la institución para cumplir con los aspectos que pide la memoria y el apoyo de los indicadores del pacto mundial.

Considerar la idea de establecer un comité con personal interno y externo que se encargue de gestionar y dar seguimiento a la información de la plantilla, generando así un registro sobre la información de cada casilla asegurando su actualización, esto se puede hacer creando cuentas de correo electrónico exclusivo para este fin, pues la plantilla puede ser vista y actualizada por los miembros que tengan acceso a ella, también se pueden organizar juntas bimestrales para llegar a acuerdos o establecer metas en relación al desarrollo de los aspectos que hagan falta.

Los miembros de la institución reconocen la importancia de llevar a cabo una gestión de la información, y aprueban la implementación de la plantilla, aprovechando esto se puede trabajar para el desarrollo de los indicadores que pide la plantilla tales como:

El desarrollo del indicador que establecería el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desenvuelven las

operaciones de la institución, debido a que en los entrevistados no sabían cuál era el salario mínimo establecido en el estado, ni tampoco cuál es el salario que se paga en otras instituciones con respecto a su cargo y actividades

Establecer un indicador que especifique cuáles han sido apoyos económicos recibidos por parte de gobierno, esto establecería un parámetro de medición que al pasar de los años, establecería una mayor confianza debido a que la escuela es una organización de asistencia privada y efectivamente llega a recibir este tipo de apoyos

Desarrollar un indicador que permita registrar el número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas, puesto que se trabaja con y para personas con discapacidad visual que los hace vulnerables, esto permitiría establecer ciertas políticas y sanciones.

Desarrollar un indicador que permita medir incidentes de corrupción y medidas adoptadas, resultó de gran interés a los entrevistados pues así se podrán establecer ciertas sanciones y políticas que permitan evitar este factor.

Se recomienda convocar a reuniones de los grupos de interés para así lograr avances en el desarrollo y aplicación de la plantilla en la elaboración de la memoria de sostenibilidad, y con esto se espera mejorar el diálogo y la comunicación que permita focalizar esfuerzos en conjunto y a su vez consensar las decisiones sobre el contenido de la información.

Llevar a cabo un análisis de los procedimientos en las actividades realizadas por los miembros de la institución y de ser posible introducir cambios. Otro aspecto importante a considerar es la supervisión que conlleve a realizar mejoras en los procesos y fijar objetivos que fomenten la comunicación y así garantizar la calidad de la información contenida en el reporte.

REFERENCIAS

- Begoña B. (2007). *Estado de implantación de la responsabilidad corporativa en la empresa española*. España: EOI Esc. Organización Industrial.
- Correa M.E., Flynn S., Alon A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Santiago de Chile: United Nations Publications
- De la Cuesta M., De la Cruz C., Rodríguez J.M. (2010). *Responsabilidad social universitaria*. La Coruña España: Editor Netbiblo
- Fernández R. (2008). *Obligaciones de la empresa con la sociedad*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Fernández R. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. España: Editorial Club Universitario
- González, O. J., Fontaneda I., Camino M.A. y Antón A. (2010). *La responsabilidad social en las Universidades españolas*. España: iGR-Grupo de investigación Ingeniería y Gestión Responsable
- Martínez H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana
- Iniciativa de Reporte Global. *¡Vamos a elaborar una memoria!* Plantilla de GRI para memorias de Nivel C (2011). Obtenido el 2 de Octubre de 2011 desde: <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/6AFE7833-0623-4C5C-8604-3429FD98DB1C/6558/LetsReportTemplateSpanish.pdf>
- Iniciativa de Reporte Global. *Estableciendo la Conexión*. (2007). Obtenido el 10 de octubre 2011 desde: <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5432/GRIestableciendolaconexFINAL1.pdf>

Iniciativa de Reporte Global. *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*

(2000-2006). Obtenido el 2 de octubre de 2011, desde:

[http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5426/G3_SP_RG_Final_with_cover1.pdf)

[0BDE4BFA6608/5426/G3_SP_RG_Final_with_cover1.pdf](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5426/G3_SP_RG_Final_with_cover1.pdf)

Iniciativa de Reporte Global. *Niveles de Aplicación del GRI* (2000-2006). Obtenido el 2

de octubre 2011 desde: [http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5437/G3_AL_Spanish_Corrected1.pdf)

[A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5437/G3_AL_Spanish_Corrected1.pdf](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/5437/G3_AL_Spanish_Corrected1.pdf)

Pucheta M.C. (2010). *Colección Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa,*

Información y comunicación de la RSC. La Coruña: Netbiblio

Nieto, Pablo (enero-abril, 2005) *El Global Reporting Initiative y AECA.* aeca (70). pp.

40-43

Navarro F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica.* Pozuelo de

Alarcón Madrid: ESIC editorial

Velasco, J.R. (2006). *Fundamentos de la responsabilidad social corporativa y su*

aplicación ambiental. España: Editor Librería-Editorial Dykinson

APÉNDICES

APÉNDICE A
ABREVIATURAS

CERES	Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente
G3	Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3
GRI	Iniciativa de Reporte Global
IAP	Institución de Asistencia Privada
ICATEQ	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro
JAP	Junta de Asistencia Privada
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PM	Pacto Mundial
PNUMA	Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
RSE	Responsabilidad Social Empresarial

APÉNDICE B

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

RG

Guía para la elaboración de
Memorias de Sostenibilidad



Índice

Prólogo

Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia		Indicadores de desempeño económico	29
Introducción: Visión global de las memorias de sostenibilidad		Indicadores de desempeño ambiental	30
Propósito de la memoria de sostenibilidad	5	Desempeño social:	
Orientación sobre el Marco de elaboración de memorias del GRI	5	Prácticas laborales y trabajo digno	32
Orientación sobre la Guía del GRI	6	Derechos Humanos	35
Aplicación de la Guía	7	Sociedad	37
		Responsabilidad sobre productos	38
Parte 1		Observaciones generales con respecto a la información	
Definición del contenido, cobertura y calidad de la memoria		Recopilación de datos	40
Orientaciones para la definición del contenido de la memoria	9	Formato y frecuencia de la memoria	40
Principios para la definición del contenido de la memoria	10	Verificación	41
Principios para verificar la calidad de la memoria	15	Glosario de términos	42
Orientaciones sobre la cobertura de la memoria	19	Reconocimientos	45
Parte 2			
Contenidos básicos			
Perfil	22		
1: Estrategia y análisis	22		
2: Perfil de la organización	23		
3. Parámetros de la memoria	24		
4: Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de grupos de interés	25		
5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	27		



Prólogo

Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia

El objetivo del desarrollo sostenible es "satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". Como agentes clave de la sociedad, las organizaciones de todo tipo tienen un papel importante en la consecución de este objetivo.

En esta época de crecimiento económico sin precedentes, la consecución de este objetivo puede parecer más una aspiración que una realidad. A medida que se globalizan las economías, surgen nuevas oportunidades que tratan de generar prosperidad y calidad de vida a través del comercio, del acceso a la tecnología y de la puesta en común de conocimientos. Sin embargo, estas oportunidades no siempre están a disposición de una población que aumenta constantemente, y van acompañadas de nuevos riesgos relativos a la estabilidad ambiental. Las estadísticas que demuestran que ha habido mejoras positivas en las vidas de muchas personas de todo el mundo se ven contrarrestadas por la alarmante información sobre la situación medioambiental y el continuo problema de la pobreza y la hambruna de millones de personas. Este contraste plantea uno de los dilemas más apremiantes del siglo XXI.

Uno de los retos más importantes que conlleva el desarrollo sostenible es que exige alternativas innovadoras y nuevas formas de pensar. Si bien los avances en conocimientos y tecnologías contribuyen al desarrollo económico, también tienen el potencial de ayudar a resolver los riesgos y amenazas de la sostenibilidad de nuestras relaciones sociales, del medio ambiente y de las economías. Los nuevos conocimientos y las innovaciones en materia de tecnología, gestión y políticas públicas brindan a las organizaciones la oportunidad de elegir nuevas alternativas sobre el modo en el que sus operaciones, productos, servicios y demás actividades influyen en el planeta, en la población y en las economías.

Por un lado, la urgencia y magnitud de los riesgos y amenazas existentes sobre nuestra sostenibilidad colectiva, y por otro lado el incremento de la gama de alternativas y oportunidades, harán que la transparencia del impacto económico, ambiental y social sea un componente fundamental en toda interacción con los grupos de interés de las organizaciones informantes, en las decisiones de inversión y en la relación con los mercados. Para atender estas expectativas e informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad. La misión de Global Reporting Initiative (GRI) es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

La transparencia acerca de la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones tiene un interés prioritario para una amplia gama de grupos de interés entre los que se incluyen organizaciones empresariales, de trabajadores, ONGs, inversores y auditores, entre otros. GRI ha contado con la colaboración de una amplia red de expertos procedentes de los grupos de interés anteriormente citados a través de consultas para la búsqueda de consenso. Estas consultas, junto con la experiencia práctica adquirida, han mejorado de forma continua el marco de la elaboración de memorias desde que se fundó el GRI en 1997. Este enfoque participativo en el que concurren múltiples agentes y grupos de interés ha dotado al marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de una amplia credibilidad entre los distintos grupos de interés.

¹ World Commission on Environment and Development. Our Common Future. Oxford: Oxford University Press, 1987, p.43.



Visión global de las memorias de sostenibilidad

Propósito de la memoria de sostenibilidad

La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas² frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. "La elaboración de memorias de sostenibilidad" es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos también utilizados para describir la información relativa al impacto económico, ambiental y social (por ejemplo, triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, etc.).

Una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.

Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización. Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias
- Demostración de cómo una organización influye en –y es influida por– las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo

Orientación sobre el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

Todos los documentos del Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad se han elaborado utilizando un proceso que busca el consenso a través del diálogo entre los grupos de interés de la comunidad inversora, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otras. Todos los documentos de dicho marco están sujetos a comprobación y a mejoras continuas.

Se espera que el **Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad** sirva como marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones, con independencia de su tamaño, sector o localización. Tiene en cuenta las consideraciones prácticas a las que se enfrentan una amplia gama de organizaciones, desde las pequeñas empresas hasta aquellas con gran volumen de operaciones que operan en distintas áreas geográficas al mismo tiempo. El Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad describe el contenido general, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad.

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



Figura 1: Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

² N.T. Traducción del término "accountability"



Existe una serie de **Protocolos de indicadores**; para cada uno de los Indicadores de desempeño incluidos en la Guía. Estos protocolos proporcionan definiciones, asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los Indicadores de desempeño. Los usuarios de la Guía deben utilizar los Protocolos de indicadores.

Los **Suplementos sectoriales** complementan la Guía aportando interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la Guía en un sector en concreto e incluyen Indicadores de desempeño específicos para el sector. Los Suplementos sectoriales aplicables deberán ser usados junto con la Guía, y no en su lugar.

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

Orientación sobre la Guía del GRI

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad se compone de los Principios para la elaboración de memorias, de las Orientaciones para la elaboración de memorias y de los Contenidos básicos³ (que incluyen los Indicadores de desempeño). Se considera que estos elementos son equivalentes en cuanto a su importancia y peso específico en las memorias.

Parte 1 – Principios y Orientaciones para la elaboración de memorias

En la parte 1 se describen tres elementos fundamentales del proceso de la elaboración de memorias. Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, este apartado aborda los Principios de elaboración de memorias 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 determina los asuntos y los 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

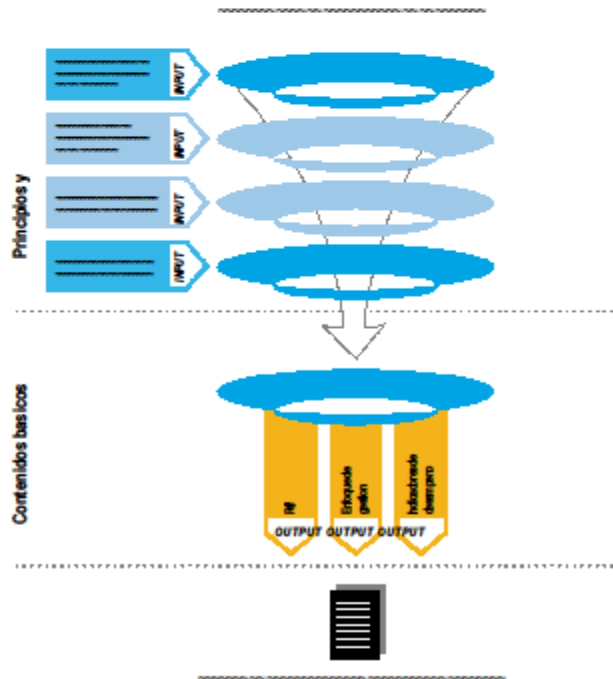


Figura 2: Visión general de la Guía del GRI

³ N.T. Se ha traducido "Standard Disclosures" como Contenidos básicos.



que la información divulgada tenga la calidad deseada. Este apartado concluye con una serie de indicaciones para que las organizaciones informantes puedan definir el rango⁴ de entidades que deben estar representadas en la memoria (también denominado "cobertura de la memoria")

Parte 2 – Contenidos básicos

La parte 2 presenta los Contenidos básicos que han de incluirse en las memorias de sostenibilidad. 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:** indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

⁴ N.T. se refiere a las organizaciones, entidades, empresas, etc., que en función de la influencia que la organización informante tenga sobre ellas, deberán estar incluidas en la Memoria.

Aplicación de la Guía

Por dónde comenzar

Se anima a todas las organizaciones (privadas, públicas o sin ánimo de lucro) a que presenten su información con arreglo a la presente guía, tanto si elaboran una memoria por primera vez, como si tienen una dilatada experiencia en la materia, y con independencia de su tamaño, sector o ubicación. La presentación de la información se puede realizar de distintas formas, ya sea en formato web o impreso, como informe separado, o bien dentro de los informes financieros o de las cuentas anuales.

El primer paso es determinar el contenido del informe según las Orientaciones incluidas en la parte 1. Algunas organizaciones pueden optar por elaborar sus informes desde el principio con arreglo al Marco de elaboración de memorias del GRI, mientras que otras pueden optar por comenzar con los asuntos más prácticos y factibles y poco a poco ir abordando otros aspectos. Todas las organizaciones informantes deberán describir el alcance de la memoria y se les anima a indicar los planes de ampliación del alcance de sus memorias sucesivas

Niveles de aplicación del GRI

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 ha aplicado la Guía del GRI y otros elementos del Marco de la elaboración de memorias en la preparación del informe.
- **A los redactores de la memoria** una visión o una vía para ampliar gradualmente la aplicación del Marco de elaboración de memorias del GRI.

Al indicar uno de los niveles de aplicación se comunica con claridad qué elementos del Marco de elaboración de memorias del GRI se han tenido en cuenta en la preparación de la memoria. 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 externa.⁵

⁵ Si se desea más información sobre las opciones en materia de verificación, véase el apartado sobre verificaciones en el apartado Observaciones generales con respecto a la información.



Una organización se autocalifica, con arreglo a un nivel en función de la valoración que la propia organización haya realizado del contenido de su memoria, teniendo en cuenta como base los niveles de aplicación del GRI.

Además de esta autocalificación, las organizaciones informantes pueden escoger una de las siguientes opciones o ambas:

- Contar con la opinión de un verificador sobre su autocalificación.
- Solicitar que el GRI compruebe la autocalificación.

Si desea más información relativa a los niveles de aplicación y a los criterios, consulte la información que sobre los niveles de aplicación del GRI se incluye junto a este documento, o bien en la página www.globalreporting.org.

Solicitud de notificación de uso

Las organizaciones que hayan utilizado la Guía u otros elementos del Marco de elaboración de informes del GRI como base de su memoria deben comunicar este hecho a Global Reporting Initiative una vez realizada su publicación. A la hora de comunicar este hecho a GRI, las organizaciones pueden optar por todas o alguna de las siguientes opciones:

- Únicamente comunicar al GRI la existencia de la memoria y proporcionar una copia impresa o en formato electrónico.
- Registrar la memoria en la base de datos online de GRI.
- Solicitar a GRI la comprobación del nivel de aplicación autocalificado.

Maximizar el valor de la memoria

La elaboración de memorias de sostenibilidad es un proceso y una herramienta viva, y no comienza ni finaliza al imprimir la memoria o publicarla on-line. La elaboración de la memoria debe ser parte de un proceso más amplio para fijar la estrategia de la organización, implantar los planes de acción, y evaluar los resultados. Asimismo, la elaboración de la memoria permite una evaluación sólida del comportamiento de la organización, y puede servir de base para una mejora continua de los resultados. También sirve como herramienta para afianzar vínculos con los grupos de interés y para obtener aportaciones valiosas a los propios procesos de la organización.

* N.T. Cobertura, perímetro, ámbito de reporte.

Parte1: Definición del Contenido de la memoria, Cobertura y Calidad

Esta sección describe los Principios y las Orientaciones para la elaboración de memorias, en lo que respecta a la definición del contenido de la memoria, el establecimiento de la cobertura⁶ y la garantía de calidad de la información divulgada.

Las Orientaciones describen las acciones que se pueden adoptar, o las opciones que la organización informante puede tener en cuenta a la hora de decidir sobre la información a incluir en la memoria; generalmente ayudan a interpretar y a determinar el uso del Marco de elaboración de memorias del GRI. Las Orientaciones se proporcionan para definir el contenido y establecer la cobertura de la memoria.

Los Principios para la elaboración de memorias describen los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones clave durante el proceso de elaboración de la memoria, tales como la selección de los temas e Indicadores a incluir y cómo informar sobre ellos. Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y una serie de comprobaciones para que la organización pueda evaluar el uso que hace de los mismos. Las comprobaciones están concebidas para que sirvan como herramientas de autodiagnóstico, no como asuntos concretos sobre los cuales informar. Sin embargo, dichas comprobaciones pueden servir de referencia para respaldar las decisiones tomadas sobre la aplicación de los Principios.

Los Principios en su conjunto están destinados a ayudar a conseguir la transparencia – un valor y un objetivo que constituye la base de todos los aspectos de la elaboración de memorias de sostenibilidad. La transparencia puede definirse como la presentación completa de información sobre asuntos e Indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información y para permitir que los grupos de interés tomen decisiones.

Los Principios, a su vez, se organizan en dos grupos:

- Principios para determinar los asuntos e Indicadores sobre los que la organización debería informar; y
- Principios para garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada



Los Principios se han agrupado para ayudar a clarificar su papel y su función, pero no se impone una restricción rigurosa sobre su uso. Cada principio puede apoyar una amplia gama de decisiones, y pueden ser útiles a la hora de considerar asuntos que van más allá de la definición del contenido de la memoria o de garantizar la calidad de la información divulgada.

1.1 Definición del contenido de la memoria

Con el fin de garantizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización, se debe determinar el contenido que debe incluir la memoria. Esto debe hacerse teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de la organización, como los intereses de sus grupos de interés⁷. Ambos puntos de referencia son importantes a la hora de decidir qué debe incluirse en la memoria.

Orientaciones para definir el contenido

El enfoque que dirige la utilización del Marco del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad es el siguiente.

- Han de identificarse los asuntos e Indicadores relacionados que sean relevantes para la organización y que, de este modo, podrían resultar apropiados para incluir en la memoria, llevando a cabo un proceso iterativo mediante la utilización de los Principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, y las Orientaciones para establecer la cobertura de la memoria.
- En la identificación de los asuntos relevantes, se debe considerar la relevancia de todos los aspectos de los indicadores identificados en la Guía del GRI

y los Suplementos sectoriales aplicables. También habrá que tener en cuenta en su caso, otros asuntos sobre los que sea importante informar.

- Las comprobaciones enumeradas para cada Principio relevante deben ser utilizadas para valorar qué asuntos e indicadores, del conjunto de asuntos e indicadores relevantes, son materiales, y por tanto deben incluirse en la memoria⁸.
- Se deben utilizar los principios para priorizar los asuntos seleccionados y decidir qué asuntos se van a destacar.
- Los métodos o procesos específicos utilizados para valorar la materialidad:
 - Varían dependiendo de la organización, que también puede definirlos
 - Deben tener siempre en cuenta las directrices y las comprobaciones incluidas en los Principios de elaboración de memorias del GRI
 - Deberán revelarse en su totalidad
- Al aplicar este enfoque:
 - Conviene diferenciar entre Indicadores principales e Indicadores adicionales. Todos estos indicadores han sido desarrollados a través de procesos participativos llevados a cabo por el GRI, y los indicadores designados como principales son indicadores generalmente aplicables y considerados materiales para la mayoría de las organizaciones. Una organización debería

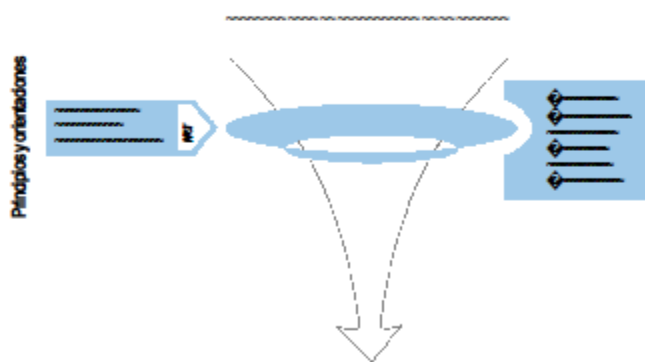


Figura 3: Principios para la definición del contenido de la memoria

N.T. Se ha traducido el término "stakeholders" como grupos de interés.

⁸ Las secciones del perfil organización del GRI (1-4) son de aplicación a todas las organizaciones informantes.



informar al respecto, salvo si no se consideran materiales en base a los Principios para la elaboración de las memorias. Los Indicadores adicionales pueden determinarse también como materiales.

- Los indicadores de las versiones finales de los Suplementos Sectoriales se consideran Indicadores Principales y se deberán aplicar utilizando el mismo enfoque que el utilizado con los Indicadores Principales de la Guía.
- El resto de información (p. ej., Indicadores específicos de una organización) incluida en la memoria, deberá estar sujeta a los Principios de elaboración de memorias y tendrá el mismo rigor técnico que las Contenidos básicos de GRI.
- Ha de confirmarse que la información a incluir y la cobertura de la memoria son adecuadas aplicando el Principio de exhaustividad⁹.

Principios para la definición del contenido

Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y un conjunto de comprobaciones para orientar sobre el uso de los mismos. Las comprobaciones están concebidas como herramientas de autodiagnóstico, no como asuntos concretos sobre los que informar. Estos Principios deben utilizarse junto con las Orientaciones sobre la definición del contenido de la memoria.

MATERIALIDAD¹⁰

La información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Descripción: Las organizaciones pueden informar sobre aspectos muy distintos. Los aspectos e Indicadores relevantes son aquellos que pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización, o influencian las decisiones de los grupos de interés y, por estas razones, merecerían potencialmente estar incluidos en la memoria. La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria. Aunque no todos los asuntos materiales tienen la misma importancia, el hincapié que se hace

- N.T. Se ha traducido el término *Completeness* como *Exhaustividad*.
- N.T. El término inglés *Materiality* se ha traducido como *materialidad* o *relevancia*, según los casos. Se ha preferido mantener el término *materialidad* en los principios y el término *relevancia* en las descripciones.

sobre cada aspecto en la memoria refleja la prioridad relativa de dichos aspectos e Indicadores materiales.

En la información financiera, la materialidad normalmente se considera un umbral a partir del cual debe ser tenido en cuenta en las decisiones económicas de los usuarios de los estados financieros de una organización (de los inversores, en especial). Este concepto de umbral también es importante en la elaboración de memorias de sostenibilidad, pero hace referencia a una gama mayor de impactos y de grupos de interés. La materialidad en el contexto de la sostenibilidad no se limita sólo a aquellos aspectos de la sostenibilidad que tienen un impacto financiero importante en la organización. Determinar la materialidad en una memoria de sostenibilidad también implica tener en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.¹¹ Estas cuestiones materiales tendrán a menudo un impacto financiero importante a corto o largo plazo en una organización. Por lo tanto, también serán importantes para aquellas partes interesadas que se centren estrictamente en la situación financiera de una organización.

Para determinar la materialidad de la información deben combinarse factores internos y externos, incluidos factores como la misión y la estrategia competitiva de la organización, las preocupaciones expresadas por los grupos de interés, expectativas sociales de mayor alcance y también la influencia de la organización en las entidades aguas arriba del proceso productivo¹² (por ejemplo la cadena de suministro) o aguas abajo (por ejemplo, los clientes) en el ciclo económico.

La evaluación de la materialidad también ha de tener en cuenta las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales que se espera que la organización cumpla.

Deben tenerse en consideración estos factores internos y externos en la evaluación de la relevancia de la información cuando se reflejen los impactos sociales, ambientales o económicos, o se tomen decisiones con respecto a los grupos de interés.¹³ Para evaluar la importancia de estos impactos puede utilizarse una amplia gama de metodologías establecidas. Por lo general, cuando se habla de "impactos significativos" se hace referencia a aquellos que los expertos¹⁴ consideran una preocupación importante, o aquellos que han

- World Commission on Environment and Development. *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press, 1987, p. 43.
- N.T. de los términos en la versión original en inglés "Upstream" y "Downstream".
- Consulte el principio de Inclusión de los grupos de Interés para obtener más información al respecto.



sido identificados utilizando herramientas establecidas como las metodologías de evaluación de impactos o los análisis de ciclo de vida. Los impactos pueden considerarse como significativos cuando se consideran lo suficientemente importantes como para necesitar una participación o una gestión activa por parte de la organización.

La memoria debe resaltar la información sobre el desempeño de los asuntos más materiales. Podrán incluirse otros asuntos importantes, pero estos tendrán menor importancia en la memoria. Deberá explicarse el proceso mediante el cual se ha establecido la prioridad con respecto a estos asuntos.

Además de servir de orientación a la hora de seleccionar los asuntos sobre los que informar, el Principio de Materialidad también se aplica al uso de los Indicadores de Desempeño. En cuanto a los datos sobre el desempeño, hay distintos grados de exhaustividad y detalle con que pueden incluirse en la memoria. En algunos casos, las pautas del GRI orientan sobre el nivel de concreción que se considera generalmente apropiado para un Indicador específico. Con carácter general, las decisiones sobre la manera en la que presentar la información se deberán basar en la importancia que esta tiene a la hora de valorar el desempeño de la organización y su capacidad para ofrecer comparaciones apropiadas.

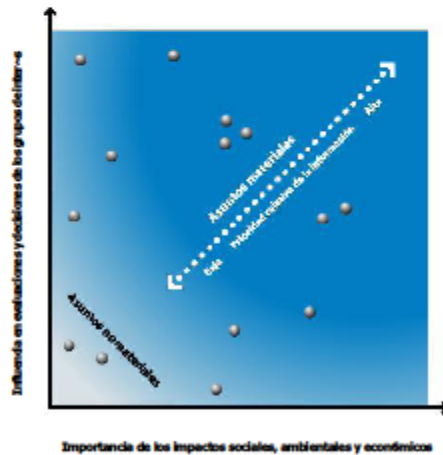


Figura 4: Definición de materialidad

- N.T. del término en la versión original en inglés "Expert communities".

La presentación de información sobre asuntos materiales puede implicar la divulgación de información utilizada por grupos de interés externos que difiera de la información utilizada internamente para la gestión diaria. No obstante, dicha información ha de formar parte de la memoria, ya que puede contribuir a las valoraciones o tomas de decisiones de los grupos de interés, o fomentar la participación de éstos dando como resultado acciones que ejerzan una influencia significativa en su desempeño o que aborden aspectos clave de sus principales preocupaciones.

Comprobaciones:

Factores externos

A la hora de definir qué asuntos son materiales, se deben tener en cuenta algunos factores externos, como los siguientes:

- IZ Intereses/aspectos principales sobre el desempeño sostenible e Indicadores planteados por los grupos de interés.
- IZ Principales asuntos y retos futuros del sector, tal como informen las empresas homólogas y los competidores.
- IZ Leyes, Reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la organización y sus grupos de interés.
- IZ Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que se puedan estimar razonablemente (por ejemplo, el calentamiento global, el VIH-SIDA, la pobreza), que hayan sido identificados a través de sólidas investigaciones llevadas a cabo por expertos con capacitación reconocida o por organismos suficientemente expertos en ese campo.

Factores internos

A la hora de definir qué asuntos son materiales, se deben tener en cuenta algunos factores internos, como los siguientes:

- IZ Principales valores de la organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.



- ☑ Los intereses/expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización (p. ej., empleados, accionistas y proveedores).
- ☑ Riesgos importantes para la organización.
- ☑ Factores críticos que hacen posible el éxito de la organización.
- ☑ Principales competencias de la organización y en qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible.

Establecimiento de prioridades

- ☑ La memoria prioriza los aspectos e Indicadores materiales.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Descripción: Se entiende por "grupos de interés" aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye a aquellas entidades o individuos cuyos derechos provenientes de una ley o un acuerdo internacional les proporcionan la posibilidad de presentar con total legitimidad determinadas exigencias a la organización.

Los grupos de interés pueden incluir los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).

Las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés constituyen un punto clave de referencia de cara a la multitud de decisiones sobre la preparación de una memoria, como son el alcance, la cobertura, la aplicación de Indicadores y el enfoque de verificación. No obstante, no todos los grupos de interés de la organización harán uso de la memoria. Esto representa un reto en tanto en cuanto se debe buscar el equilibrio entre los intereses/expectativas específicas de aquellos grupos de interés de los que cabe esperar sean usuarios de la memoria y otras, más amplias, que representa la rendición de cuentas a todos los grupos de interés.

En el caso de algunas decisiones, como el alcance o la cobertura de una memoria, se deberán tener en cuenta las expectativas e intereses razonables de una amplia gama de grupos de interés. Por ejemplo, podrán existir grupos de interés que no puedan presentar su opinión en una memoria y cuyas preocupaciones sean presentadas por terceros. Asimismo, podrían existir grupos de interés que opten por no expresar su opinión sobre las memorias dado que confían más de otros métodos de comunicación y de participación. Aún así, las expectativas e intereses razonables de estos grupos de interés deberán tenerse en cuenta en el proceso de decisión acerca del contenido de la memoria. Sin embargo, otras decisiones como el nivel de concreción exigido por los grupos de interés, o las expectativas de los mismos en materia de claridad, podrían conllevar que se preste mayor atención a los grupos de interés de los que se espere que utilicen la memoria. Es de gran importancia que se documenten los procesos y enfoques adoptados a la hora de tomar estas decisiones.

Los procesos de participación de los grupos de interés pueden servir como herramientas para comprender las expectativas e intereses razonables de los mismos. Normalmente las organizaciones ponen en marcha programas de inclusión y participación de los grupos de interés como parte de sus actividades habituales, lo cual puede ser de gran utilidad para la elaboración de la memoria. Dichos programas pueden incluir, por ejemplo, la participación de los grupos de interés en el marco del cumplimiento de las normas internacionales o relacionados con la información que de forma continuada ofrece la organización sobre sus procesos organizativos/empresariales. Además, la inclusión de los grupos de interés puede llevarse a cabo específicamente para informar sobre el proceso de elaboración de la memoria. Las organizaciones también pueden utilizar otras vías como los medios de comunicación, la comunidad científica o las actividades de colaboración con entidades homólogas y grupos de interés. Estas vías pueden servir de ayuda para que la organización comprenda mejor las expectativas e intereses razonables de los distintos grupos de interés.

Para que una memoria sea verificable, deberá documentarse el citado proceso de participación de los grupos de interés. Cuando estos procesos se utilicen con fines informativos, deberán basarse en enfoques, metodologías o principios sistemáticos o generalmente aceptados. El enfoque general deberá ser lo suficientemente efectivo como para garantizar que se comprenden de forma adecuada las necesidades informativas de los grupos de interés. La organización informante deberá documentar su



enfoque, definiendo los grupos de interés que han participado, cómo y cuándo lo han hecho, y cómo ha afectado esta participación al contenido de la memoria y a las actividades de sostenibilidad desarrolladas por la propia organización. Estos procesos deberán permitir la identificación de los aportes directos realizados por las partes interesadas, así como las expectativas sociales creadas legítimamente. Una organización podrá encontrarse con opiniones contradictorias o expectativas divergentes entre sus grupos de interés, y tendrá que poder explicar cómo ha valorado estos factores a la hora de elaborar la memoria.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Si los grupos de interés no participan en la elaboración de la memoria ni se identifican con ella, es menos probable que las memorias se adecuen a sus necesidades, lo que a su vez provocará que sean menos creíbles para todos los grupos de interés. Por el contrario, una participación sistemática de éstos aumentará su receptividad y la utilidad de la memoria. Si este procedimiento se ejecuta adecuadamente, probablemente genere un proceso de aprendizaje continuo dentro y fuera de la organización y refuerce la confianza entre la organización informante y sus grupos de interés. De esta forma, ésta confianza fortalecerá la credibilidad de la memoria.

Comprobaciones:

- ☑ La organización puede describir a aquellos grupos de interés ante quienes se considera responsable¹⁵.
- ☑ El contenido de la memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés utilizados por la organización en sus actividades en curso, tal y como exige el marco institucional y legal en el que opera.
- ☑ El contenido de la memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que se han llevado a cabo específicamente para la memoria.
- ☑ Los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que aportan información sobre las decisiones acerca de la memoria son coherentes con el enfoque y la cobertura de la memoria.

¹⁵ N.T. del término en la versión original en inglés "accountable".

La propia estrategia de la organización en materia comercial y de sostenibilidad proporciona el contexto sobre el cual se puede analizar el desempeño. Debe explicarse la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, así como el contexto en el que se informe sobre el desempeño.

Comprobaciones:

- ☑ La organización presenta su entendimiento sobre el significado del desarrollo sostenible y lo incluye en los asuntos tratados en la memoria utilizando para ello información disponible y objetiva así como las mediciones de desarrollo sostenible¹⁷.
- ☑ La organización presenta su desempeño dentro de un contexto más amplio en cuanto a condiciones y objetivos de desarrollo sostenible, tal como queda reflejado en publicaciones de reconocido prestigio de nivel local, regional, mundial o sectorial.
- ☑ La organización presenta su desempeño tratando de comunicar la magnitud de su impacto y su aporte en los correspondientes contextos geográficos.
- ☑ La memoria describe la relación existente entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo, incluyendo temas referentes a la cadena de suministro.

EXHAUSTIVIDAD

La cobertura de los Indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.

Descripción: El concepto de exhaustividad engloba fundamentalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también puede hacer referencia a las prácticas de recopilación de información (por ejemplo, garantizando que los datos recopilados incluyan los resultados de todas las localizaciones incluidas en la cobertura de la memoria) y determinar si la presentación de la información es razonable y apropiada. Estos aspectos guardan relación con la calidad de la memoria y se tratarán con detalle dentro de los Principios de precisión y equilibrio más adelante en la Parte 1.

Por "alcance" se entiende el rango de aspectos de sostenibilidad que cubre una memoria. La suma de los aspectos e Indicadores debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos importantes. Y también debe permitir que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización. Para determinar si la información de la memoria es suficiente, la organización deberá tener en cuenta tanto los resultados de los procesos de participación de los grupos de interés, como las principales expectativas sociales que pueden no haber aparecido directamente a través de los procesos de participación llevados a cabo con estos.

Por "cobertura" se entiende el conjunto de entidades (esto es, filiales, empresas conjuntas, subcontratistas, etc.) cuyo desempeño se presenta en la memoria. Para establecer la cobertura de la memoria, la organización debe considerar el conjunto de entidades sobre las que ejerce control (al que se suele aludir como "cobertura organizativa / sociedades del grupo" y que suele guardar relación con las definiciones empleadas en los informes financieros) y sobre las que ejerce influencia (al que se suele aludir como "cobertura operativa"). A la hora de evaluar la influencia, la organización deberá considerar su capacidad para influir en entidades upstream – aguas arriba del proceso productivo- (es decir, en su cadena de suministro) y en entidades downstream – aguas abajo- (esto es, distribuidores y usuarios de sus productos y servicios) en el ciclo económico. La cobertura puede variar en función del aspecto específico o del tipo de información sobre el que se informe.

Por "tiempo" se entiende la necesidad de que la información sea completa con respecto al periodo

¹⁷ N.T. del término en la versión original en Inglés "measures of sustainable development" se traduce en esta versión como mediciones –de aspectos- del desarrollo sostenible.



especificado en la memoria. Siempre que sea factible, se presentarán las actividades, eventos e impactos correspondientes al periodo sobre el que se informe. Esto incluye informar sobre aquellas actividades que producen un impacto mínimo a corto plazo pero que tienen un efecto acumulativo significativo y razonablemente previsible, que puede convertirse en inevitable o irreversible a largo plazo (por ejemplo, contaminantes bioacumulativos o persistentes). Para calcular los impactos futuros (tanto positivos como negativos), la organización informante debe realizar estimaciones bien razonadas que reflejen el tamaño, la naturaleza y el alcance más probable de dichos impactos. Aunque estas estimaciones están, inherentemente, sujetas a incertidumbres, pueden proporcionar información útil para la toma de decisiones, siempre que se expongan claramente las bases seleccionadas para realizar estimaciones y queden nítidamente establecidas las limitaciones de las mismas. La comunicación sobre la naturaleza y probabilidad de estos impactos, incluso si solo existe una probabilidad futura de su materialización, es coherente con el objetivo de proporcionar una declaración equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Comprobaciones:

- ☑ La memoria se elabora teniendo en cuenta la cadena completa de entidades, tanto anteriores (upstream) como posteriores a la organización (downstream) en el ciclo económico, y cubre y prioriza aquella información considerada material basada en los principios de materialidad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.
- ☑ La memoria incluye todas las entidades que cumplan los criterios de ser sujeto de control o de influencia significativa por parte de la organización informante, salvo que se manifieste en contrario.
- ☑ La información contenida en la memoria incluye todas las acciones o eventos significativos que hayan tenido lugar en el periodo cubierto por la memoria, así como estimaciones razonables de los futuros impactos de acontecimientos pasados, siempre que tales impactos sean razonablemente preVISIBLES y puedan convertirse en inevitables o en irreversibles.
- ☑ La memoria no omite información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que pueda reflejar impactos sociales, ambientales o económicos significativos.

1.2 Principios para definir la calidad de elaboración de memorias

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

Principios para definir la calidad de la memoria

EQUILIBRIO

La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

Descripción: La presentación de los contenidos de la memoria deberá trazar una imagen no sesgada del desempeño de la organización informante. La memoria deberá evitar las selecciones, omisiones y formatos de presentación que, dentro de lo razonable, puedan ejercer una influencia indebida o inadecuada sobre una decisión o un juicio por parte del lector de la memoria. La memoria debe incluir los resultados, tanto favorables como desfavorables, así como los aspectos de importancia que puedan influir sobre las decisiones de los grupos de interés en proporción a su materialidad. Las memorias deben distinguir claramente entre la presentación de los hechos y la interpretación que realice la organización sobre aquella información.

Comprobaciones:

- ☑ La memoria incluye tanto resultados y aspectos favorables como desfavorables.
- ☑ La información de la memoria se presenta en un formato que permita al usuario ver las tendencias positivas y negativas del desempeño anualmente.
- ☑ El énfasis sobre los diferentes aspectos de la memoria es proporcional a su materialidad relativa.



COMPARABILIDAD

Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Descripción: La comparabilidad es necesaria para evaluar el desempeño. Los grupos de interés que utilicen la memoria han de ser capaces de comparar información sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización en relación con su desempeño anterior, sus objetivos, y, dentro de lo posible, con el llevado cabo por otras organizaciones. La consistencia informativa permite que los grupos de interés externos e internos puedan realizar análisis comparativos y evaluar los progresos como parte de las actividades de calificación, decisiones de inversión, elaboración de recomendaciones¹⁸ y otras actividades. La comparabilidad entre organizaciones requiere una cierta sensibilidad con respecto a determinados factores, tales como las diferencias en el tamaño de la organización, influencias geográficas y otras consideraciones que puedan afectar al desempeño relativo de una organización. En caso necesario, los encargados de la elaboración de las memorias deberán proporcionar el contexto que ayude a los usuarios a comprender los factores que puedan contribuir a estas diferencias en el desempeño entre organizaciones.

El mantenimiento de la consistencia en los métodos utilizados para calcular los datos, en el diseño de la memoria y en la descripción de los métodos e hipótesis utilizados para la preparación de la información contribuye a la comparabilidad a lo largo del tiempo. Dado que la

importancia relativa de los aspectos de una organización y de sus grupos de interés varía con el paso del tiempo, el contenido de las memorias también evolucionará. No obstante, dentro de los límites del Principio de Materialidad, las organizaciones deben buscar la consistencia de sus memorias año tras año. Una organización debe incluir cifras totales (esto es, datos absolutos como por ejemplo toneladas de residuos) así como cocientes¹⁹ (es decir, datos normalizados como residuos por unidad de producción) para hacer posible las comparaciones analíticas.

Si se producen cambios en la cobertura, alcance o el periodo sobre el que se informa o sobre su contenido (incluido el diseño, las definiciones y el uso de Indicadores en la memoria), las organizaciones informantes, en la medida de lo posible, deberán volver a presentar los datos actuales junto con los datos históricos (o viceversa) para garantizar que la información cronológica y las comparaciones entre organizaciones son fiables y significativas. Si no se vuelven a presentar estos datos, la memoria deberá incluir las razones por las cuales no se hace y comentar las implicaciones de la interpretación de los datos actuales.

Comprobaciones:

- La memoria y la información que contiene puede compararse con carácter anual.
- El desempeño puede compararse con las organizaciones de referencia²⁰ que le correspondan (análisis comparativos).

Toda variación significativa entre periodos informativos con respecto a la cobertura, alcance, duración del periodo o información incluida en la memoria puede ser identificada y explicada.

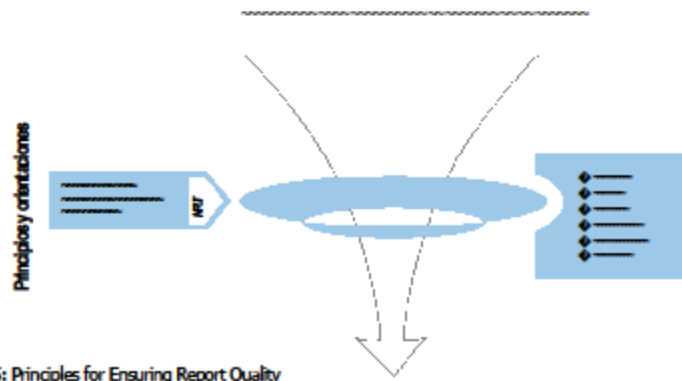


Figure 5: Principles for Ensuring Report Quality

* N.T. El término en la versión original en inglés "Advocacy programs", se ha traducido como elaboración de recomendaciones –a la organización por parte de terceros.

* N.T. Relaciones, ratios.

* N.T. El término en la versión original en inglés "Benchmarks", se ha traducido como organizaciones de referencia.



- ☑ Siempre que se encuentren disponibles, la organización informante aplica protocolos de recopilación, valoración y presentación de información generalmente aceptados, incluidos los Protocolos Técnicos de GRI para los Indicadores contenidos en la Guía.
- ☑ La memoria utiliza, siempre que estén disponibles, los Suplementos sectoriales de GRI.

PRECISIÓN

La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño de la organización informante.

Descripción: Se puede dar respuesta a los aspectos e indicadores económicos, ambientales y sociales de distintas formas, desde respuestas cualitativas hasta mediciones cuantitativas detalladas. Las características que determinan el grado de precisión varían según la naturaleza de la información y el usuario de la misma. Así, por ejemplo, la precisión de una información cualitativa viene determinada en gran medida por el grado de claridad, detalle y equilibrio de la presentación, dentro del correspondiente Cobertura de la memoria. La precisión de la información cuantitativa, por otra parte, puede depender de los métodos concretos utilizados para recopilar, compilar y analizar los datos. El umbral específico de precisión necesario dependerá, en parte, del uso previsto para esa información. Ciertas decisiones requieren unos niveles más elevados de precisión que otros.

Comprobaciones:

- ☑ La memoria indica qué datos se han medido.
- ☑ Se describen adecuadamente las técnicas de medición de datos y las bases de cálculo utilizadas, de forma que estos sean reproducibles con resultados similares.
- ☑ El margen de error de los datos cuantitativos es tal que no influye de manera sustancial en las conclusiones sobre el desempeño.
- ☑ La memoria indica qué datos se han estimado y qué hipótesis y técnicas se han empleado para generar dichas estimaciones, o la referencia donde encontrar dicha información.
- ☑ Las declaraciones cualitativas de la memoria son válidas en función del resto de informaciones expuestas y de otras evidencias disponibles.



PERIODICIDAD

La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

Descripción: La utilidad de la información está íntimamente ligada a la puntualidad de su divulgación para que los grupos de interés puedan integrarla de forma efectiva en su toma de decisiones. La puntualidad de la publicación hace referencia tanto a la regularidad con la que se elabore la memoria como a su proximidad con los acontecimientos reales descritos en dicha memoria.

Si bien a determinados efectos es deseable que exista un flujo regular de información, las organizaciones informantes deben comprometerse a la exposición consolidada de su desempeño económico, ambiental y social conforme a momentos específicos en el tiempo. Esto exige consistencia en la frecuencia de los informes y en los periodos sobre los que se informa para poder garantizar la comparabilidad a lo largo del tiempo y la accesibilidad de la memoria a los diferentes grupos de interés. Puede ser beneficioso para éstos que el momento de la presentación de la memoria de sostenibilidad coincida con la presentación de los informes financieros. La organización debe sopesar la necesidad de proporcionar información puntualmente y la importancia de garantizar que la información sea fiable.

Comprobaciones:

- ☐ La información de la memoria se divulga siendo ésta relativamente reciente con respecto al periodo sobre el que se informa.
- ☐ La recopilación y publicación de los principales datos del desempeño es coherente con el calendario de elaboración de la memoria de sostenibilidad.
- ☐ La información de las memorias (incluidas las publicadas en formato web) indica claramente el periodo al que ésta hace referencia, cuándo se actualizará y cuándo se hicieron las últimas actualizaciones.

CLARIDAD

La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

Descripción: La memoria presenta la información (ya sea por escrito o a través de otro medio) de forma que resulte comprensible, accesible y utilizable por parte del conjunto de los grupos de interés de la organización. Cualquiera de éstos deberá ser capaz de encontrar la información deseada sin tener que realizar un esfuerzo extraordinario. La información se deberá presentar de modo que sea comprensible para los grupos de interés que tengan un conocimiento razonable de la organización y sus actividades. Los gráficos y las tablas de datos consolidados pueden ser de utilidad para que la información de la memoria sea accesible y comprensible. El nivel de agregación de la información también puede afectar a la claridad de una memoria en el caso de que sea significativamente más o menos detallada de lo que esperan los grupos de interés.

Comprobaciones:

- ☐ La memoria contiene el nivel de información necesario para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de la misma, pero evitará ser excesiva e innecesariamente detallada.
- ☐ Los usuarios de la memoria pueden encontrar la información específica que buscan sin tener que hacer esfuerzos extraordinarios, ayudados por tablas de datos, mapas, enlaces y otros mecanismos.
- ☐ La memoria evita términos técnicos, acrónimos, jerga u otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para sus grupos de interés, e incluye explicaciones (siempre que sea necesario) en la sección pertinente o en su correspondiente glosario.
- ☐ Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés, incluyendo aquéllos con necesidades específicas de accesibilidad (diferentes capacidades, idioma, tecnología...).



FIABILIDAD

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

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

Comprobaciones:

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

1.3 Orientaciones para la cobertura de la memoria²¹

Paralelamente a la definición del contenido de la memoria, la organización deberá determinar el desempeño de qué entidades (esto es, filiales y negocios conjuntos) se incluirá en la memoria. La cobertura de la memoria de sostenibilidad deberá incluir las entidades sobre las que la organización informante ejerce un control o una influencia significativa, tanto en las propias entidades como mediante su relación con otras que se sitúen tanto arriba (entidades upstream como la cadena de suministro) como aguas abajo (entidades downstream, como distribución y clientes).

Para establecer la cobertura, se deberán aplicar las siguientes definiciones²²:

- **Control:** poder para dirigir las políticas financieras y operativas de una empresa con el fin de obtener beneficios de sus actividades.
- **Influencia significativa:** poder para participar en las decisiones relativas a políticas financieras y operativas de la entidad pero sin tener la capacidad de controlar dichas políticas.

Las Orientaciones que se incluyen a continuación sobre el establecimiento de la cobertura de la memoria hacen referencia a la memoria en su conjunto así como al establecimiento de la cobertura de los Indicadores de desempeño individuales.

No se debe informar de la misma manera a todas las entidades incluidas en la cobertura de la Memoria, ni tampoco acerca de ellas. El enfoque informativo sobre una entidad dependerá del control o influencia que ejerza la organización informante sobre la entidad, y de si la información divulgada guarda relación con el desempeño operativo, con el desempeño de la dirección o con la información narrativa/descriptiva. Las Orientaciones sobre la cobertura de la memoria se basan en el hecho de que las distintas relaciones existentes implicarán diferentes grados de acceso a la información y de capacidad para afectar a los resultados. Por ejemplo, la información operativa, tales como datos sobre emisiones, puede ser recopilada de manera fiable a partir de las entidades que se encuentren bajo el control de una organización, pero puede que no sea así en el caso de un negocio conjunto o de un proveedor. Las Orientaciones sobre la cobertura de la memoria que se incluyen a continuación establecen unas expectativas mínimas para la inclusión de entidades

²¹ Las pautas sobre la cobertura de las memorias provienen del Protocolo sobre la cobertura de la memoria. Las futuras versiones de la Guía incluirán nuevas pautas derivadas de la experiencia con el citado Protocolo sobre la cobertura.

²² Si desea más información al respecto, consulte el Protocolo sobre la cobertura de la Memoria.



a la hora de informar sobre Indicadores e información de la dirección. No obstante, una organización podrá decidir si es necesario ampliar el alcance de uno o varios Indicadores con el fin de incluir determinadas entidades (tanto entidades de su cadena de suministro como distribuidores o clientes).

La determinación de la importancia de una entidad a la hora de recoger información o de considerar la ampliación de la cobertura depende de la magnitud de sus impactos de sostenibilidad. Habitualmente las entidades con impactos significativos generan mayores riesgos y oportunidades para una organización y sus grupos de interés, y por consiguiente es probable que la organización se considere más responsable con respecto a estas entidades que con respecto a otras.

Por tanto, cuando consideramos las entidades A y C de la figura 1 podríamos decir que nos encontramos dentro de la cobertura esperada en el Protocolo sobre cobertura y deben ser prioritarias desde el punto de vista de mantener sobre ellas un control/influencia significativa y un impacto significativo. La entidad B se encuentra dentro del Protocolo sobre cobertura pero no se trata de una prioridad en tanto la recogida de información ya que su impacto no es significativo. La cobertura de la entidad D potencialmente podría ser importante, pero no mediante el uso de indicadores de desempeño. La entidad E no es relevante para el informe debido a que se encuentra fuera de la cobertura esperada y tiene impactos no significativos.

Orientaciones para el establecimiento de la cobertura:

- Una memoria de sostenibilidad deberá incluir en su cobertura a todas las entidades que generen impactos de sostenibilidad significativos (reales y potenciales) y/o a todas las entidades sobre las que la organización informante ejerza un control o una influencia significativa, con respecto a las políticas y prácticas operativas y financieras.
- Estas entidades se pueden incluir utilizando tanto Indicadores de desempeño operativo, como Indicadores de desempeño de la dirección o descripciones narrativas.
- Como mínimo, la organización informante deberá incluir a las siguientes entidades en su memoria utilizando los siguientes enfoques:
 - Los Indicadores de desempeño operativo deberán cubrir las entidades sobre las que la organización ejerza control

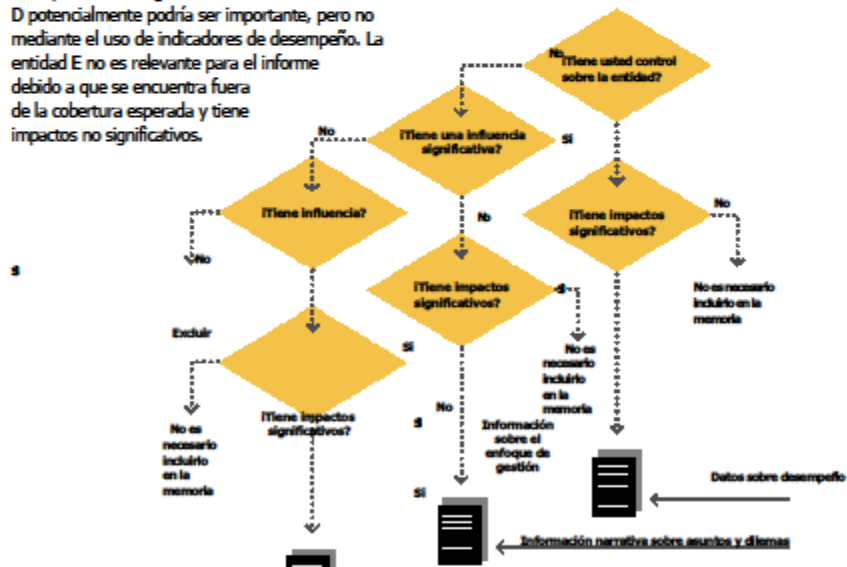


Figura 6: ... de decisiones para determinar la cobertura de la memoria



- La Información sobre el enfoque de gestión deberá dar cobertura a las entidades sobre las que la organización ejerza una influencia significativa
- La cobertura de las informaciones descriptivas deberá incluir a las entidades sobre las que la organización no ejerza control/influencia significativa, pero que guarden relación con los principales retos de la organización debido a sus impactos significativos.

La memoria deberá incluir a todas las entidades que se encuentren dentro de su Cobertura. En el proceso de elaboración de la memoria, una organización puede optar por no recabar información sobre una entidad en particular o un grupo de entidades de la cobertura definido por motivos de eficiencia, siempre y cuando dicha decisión no afecte sustancialmente al resultado final ~~~ de una información o de un Indicador (p. ej., Entidad D).

Parte 2: Contenidos básicos²³

Esta sección especifica el contenido básico que debe figurar en una memoria de sostenibilidad, teniendo en cuenta las orientaciones referentes a la determinación del contenido que se detallan en la parte 1 de la Guía.

Existen tres tipos distintos de información que están incluidos en este apartado:

- **Estrategia y perfil:** información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización, tales como su estrategia, su perfil y su gobierno.
- **Enfoque de la dirección:** información que incluye cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño en un área concreta.
- **Indicadores de desempeño:** Indicadores que facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización.

Se anima a las organizaciones informantes a que sigan esta estructura en la elaboración de sus memorias. No obstante, se puede optar por otros formatos.

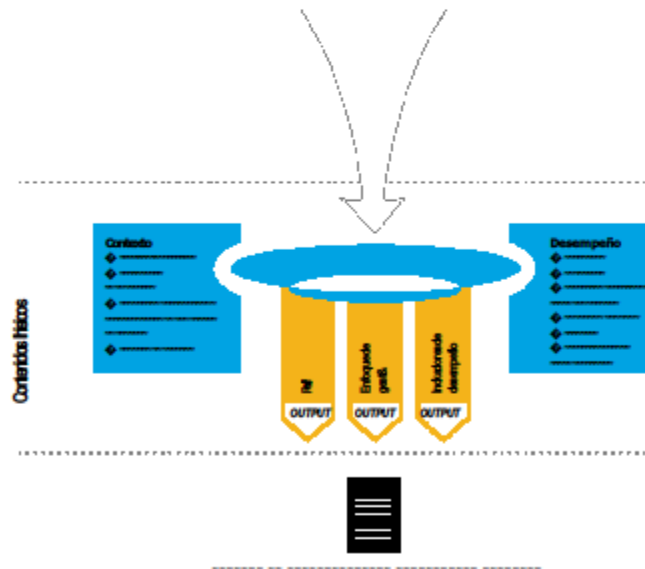


Figura 7: Visión general de los contenidos básicos del GRI

²³ N.T. El término en la versión original en inglés "Standard disclosure", se ha traducido como Contenidos básicos.



Perfil

1. Estrategia y análisis

El objetivo de este apartado es proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad, a fin de proporcionar un contexto para la información más detallada y elaborada sobre otros apartados de la Guía. Si bien puede hacer uso de información incluida en otras partes de esta memoria, este apartado tiene como finalidad proporcionar conocimientos avanzados sobre asuntos estratégicos, más que únicamente resumir el contenido de la memoria. La estrategia y análisis deberán contar con una declaración como la detallada en el apartado 1.1 y una descripción concisa como la detallada en el apartado 1.2.

1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. La declaración deberá incluir:

- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto/medio plazo en lo referente a la sostenibilidad, incluyendo el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional y su relación con la estrategia organizativa y el éxito a largo plazo
- Las tendencias de mayor alcance (macroeconómicas o políticas, por ejemplo) que afecten a la organización y que puedan influir sobre sus prioridades en materia de sostenibilidad
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo cubierto por la memoria
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos
- Panorama de los principales desafíos y metas de la organización para el próximo año y objetivos para los siguientes 3-5 años
- Otros asuntos referentes al enfoque estratégico de la organización

1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

La organización informante debe elaborar dos apartados narrativos y concisos que describan los principales impactos, riesgos y oportunidades.

El Apartado 1 debe centrarse en los impactos principales de la organización en materia de sostenibilidad y sus efectos sobre los grupos de interés, incluidos los derechos tal como los definen las leyes nacionales y los estándares internacionales pertinentes. Esta exposición deberá tener en cuenta todas las expectativas e intereses razonables que puedan tener los grupos de interés en la organización. Este apartado deberá incluir:

- Una descripción de los impactos significativos que tenga la organización en materia de sostenibilidad y los principales desafíos y oportunidades asociados. Esto incluye el efecto sobre los derechos de los grupos de interés, tal como los definen las leyes nacionales y las expectativas de los estándares y normas acordados internacionalmente.
- Una Descripción del orden de prioridades de la organización con respecto a estos desafíos y oportunidades;
- Las principales conclusiones relativas al progreso realizado para responder a estos aspectos y el desempeño correspondiente en el periodo que cubre la memoria. Esto incluye una valoración de las razones de un desempeño superior o inferior a lo previsto; y
- Una descripción de los principales procesos disponibles para dirigir el desempeño y/o los cambios pertinentes

El Apartado 2 se centrará en el impacto de las tendencias, riesgos y oportunidades de sostenibilidad en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño financiero de la organización. Esta sección debe centrarse en concreto en la información relevante para los grupos de interés de índole económica o financiera, o que pudiera serlo en un futuro.

El Apartado 2 debe cubrir los siguientes puntos:

- Una descripción de los riesgos y oportunidades más importantes para la organización que se deriven de las tendencias en la sostenibilidad.



- La priorización de los principales aspectos de sostenibilidad, como son los riesgos y oportunidades según su importancia para la estrategia de la organización a largo plazo, la posición competitiva, y los generadores de valor económico para la organización, tanto los cualitativos como (si es posible) los cuantitativos.
- Una tabla que resuma los siguientes aspectos:
 - Objetivos: el desempeño obtenido respecto a los objetivos marcados, y las lecciones aprendidas durante el presente periodo informativo
 - Objetivos para el siguiente periodo informativo y a medio plazo (3-5 años) en relación con los principales riesgos y oportunidades
 - Una descripción concisa de los mecanismos de gobierno, implantados para gestionar específicamente estos riesgos y oportunidades y una identificación de riesgos y oportunidades relacionados

2. Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.

La organización informante debe indicar el papel que desempeña en el proceso de abastecimiento de estos productos y/o servicios y en qué medida la organización recurre a la subcontratación.

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

2.4 Localización de la sede principal de la organización.

2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:

- Número de empleados
- Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)
- Cantidad de productos o servicios prestados

Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:

- Activos totales
- Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas)
- Desglose por país/región de lo siguiente:
 - Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales
 - Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales
 - Empleados

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.



3. Parámetros de la memoria

PERFIL DE LA MEMORIA

3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario²⁶).

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- Determinación de la materialidad
- Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria
- Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria

Incluye una Descripción sobre cómo ha aplicado la organización las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.

3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria²⁷ de GRI, para más información.

3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.²⁸

Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto para conseguir una cobertura completa.

3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.

3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes

- * N.T. Año natural
- * N.T. "Boundaries Protocol"
- * Consúltense el principio de exhaustividad para una descripción sobre el alcance.

a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.

Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.

3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).

3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.

Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:

- Estrategia y análisis, 1.1–1.2
- Perfil de la organización, 2.1–2.8
- Parámetros de la memoria, 3.1–3.16
- Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17
- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones
- Principales indicadores del desempeño
- Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido
- Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria

VERIFICACIÓN

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe adarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.



4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

GOBIERNO

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

Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.

4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).

4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

Indíquese cómo define la organización los términos 'independiente' y 'no-ejecutivo'. Este punto sólo se aplicará a aquellas organizaciones con una estructura directiva unitaria. Consulte en el glosario la definición de 'independiente'.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:

- Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno
- Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno

Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

Explíquese el grado en el que:

- Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades
- Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.

4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con



la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, tanto cualquier iniciativa que la organización suscite o promueva.

Se debe incluir la fecha de adopción y a qué países u operaciones se aplican, así como los distintos grupos de interés que participan en el desarrollo y gobierno de dichas iniciativas (p. ej., enfoque participativo, etc.). Diferenciar entre iniciativas voluntarias no vinculantes e iniciativas que la organización tiene la obligación de cumplir.

4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:

- Esté presente en los órganos de gobierno
- Participe en proyectos o comités
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios
- Tenga consideraciones estratégicas

Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.

Este apartado puede incluir estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios. La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria.

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria. Dicha información no se limita a la inclusión de grupos de interés para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Ejemplos de grupos de interés son:

- Comunidades
- Sociedad civil
- Clientes
- Accionistas y proveedores de capital
- Proveedores
- Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.



5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño

La sección que aborda los indicadores de desempeño en sostenibilidad se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social. Los indicadores de la categoría social se dividen a su vez en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una "Información sobre el enfoque de la dirección" (también llamado 'Enfoque de la dirección') y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales.

Los Indicadores principales se han desarrollado mediante procesos participativos con los grupos de interés desarrollados por GRI, que tienen como objetivo identificar los Indicadores generalmente aplicables y asumidos como materiales para la mayoría de las organizaciones. Una organización deberá informar sobre los Indicadores principales salvo si éstos no son considerados materiales en base a los Principios de elaboración de memorias del GRI. Los Indicadores adicionales representan prácticas o aspectos emergentes que pueden ser materiales para algunas organizaciones, pero que pueden no serlo para otras. En caso de que existan versiones finales de Suplementos sectoriales, los Indicadores deberán tratarse como Indicadores principales. Para más información, consulte las Orientaciones para la definición del contenido de la memoria.

La información sobre el enfoque de gestión debe aportar una visión concisa sobre el modo en el que la organización ha gestionado aquellos Aspectos que se definen en cada una de las categorías de Indicadores de desempeño con el fin de poder conocer el contexto. La organización puede estructurar las secciones del Enfoque de gestión de forma que cubran todos los aspectos de una determinada categoría o bien agrupar sus respuestas sobre los Aspectos de forma diferente. No obstante, la información debe abordar todos los Aspectos asociados a cada categoría, con independencia del formato o del modo de agrupamiento.

Dentro de la estructura general de las Contenidos básicos, los puntos 1.1 y 1.2 del apartado "Estrategia y Análisis" tienen como objetivo proporcionar una visión general de los riesgos y oportunidades a los que hace frente la organización en su conjunto. La Información contenida en el Enfoque de gestión trata de incluir el siguiente nivel de detalle sobre el enfoque de la organización con respecto a la gestión de los aspectos de sostenibilidad y su relación con riesgos y oportunidades.

A efectos de informar sobre los Indicadores de desempeño, la organización debe tener presente las siguientes orientaciones sobre la recopilación de datos:

- **Información sobre tendencias:** se debe presentar información correspondiente al periodo que cubra la memoria (por ejemplo, un año) y, al menos, de dos periodos anteriores, así como sobre objetivos futuros si se han establecido para el corto y medio plazo.
- **Uso de Protocolos:** las organizaciones deberán utilizar los Protocolos que acompañan a los Indicadores cuando informen sobre dichos Indicadores. Éstos proporcionan una orientación básica sobre cómo interpretar y recopilar información.
- **Presentación de datos:** en algunos casos resulta práctico utilizar relaciones²⁷ y datos normalizados, así como otros formatos más adecuados para la presentación de los datos. Si se emplean relaciones o datos normalizados, también habrá que aportar los datos absolutos.
- **Agregación de datos:** las organizaciones informantes deberán determinar el nivel apropiado de agregación de los datos. Consulte el apartado de Información general de la Guía para mayor información.
- **Sistemas de medida:** los datos de la memoria deben presentarse utilizando sistemas métricos internacionales generalmente aceptados (p. ej. kilogramos, toneladas, litros) y deben calcularse utilizando los factores de conversión estándares. Cuando existan convenios internacionales concretos (p. ej., equivalentes de gases de efecto invernadero), éstos se especificarán en los Protocolos de Indicadores.

²⁷ N.T. ratios



Dimensión económica

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los Indicadores económicos ilustran:

- El flujo de capital entre las diferentes grupos de interés
- Los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad

El desempeño financiero es fundamental para comprender a la organización y su propia sostenibilidad. No obstante, esta información suele figurar en los estados financieros de la organización. En cambio, lo que no es tan habitual y sin embargo es solicitado con frecuencia por los usuarios de las memorias de sostenibilidad es la contribución de la organización a la sostenibilidad de un sistema económico en su sentido más amplio.

Información sobre el enfoque de gestión²⁸

Proporciona una concisa exposición sobre el Enfoque de gestión con respecto a los siguientes aspectos económicos:

- Desempeño económico
- Presencia en el mercado
- Impacto económico indirecto

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Objetivos del conjunto de la organización con respecto al desempeño relativo a los Aspectos Económicos.

Utilice Indicadores específicos de la organización (según sea necesario) además de los Indicadores de desempeño del GRI para poner de manifiesto los resultados del desempeño con respecto a los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enuncie brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Aspectos Económicos, o bien indique dónde se puede encontrar dicha política en el caso de que sea pública (enlace web).

INFORMACIÓN ADICIONAL

Se requiere aportar información adicional relevante para comprender el desempeño de la organización. Por ejemplo:

- Principales éxitos y fracasos
- Principales riesgos y oportunidades de la organización
- Principales cambios realizados en los sistemas o en la estructura durante el periodo de elaboración de la memoria para mejorar el desempeño
- Principales estrategias para la implantación de políticas o para lograr un desempeño satisfactorio

²⁸ N.T. "Management approach"



Indicadores del desempeño económico

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

PRINCIPAL EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

PRON EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

PRON EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

BN EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

ADICIONAL EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

PRINCIPAL EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

PRINCIPAL EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

PRINCIPAL EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .

ADIC EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Dimensión ambiental

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios.

Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la Dirección que se explican más adelante, en relación con los siguientes Aspectos ambientales:

- Materiales
- Energía
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones, vertidos y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento normativo
- Transporte
- Aspectos generales

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos de toda la organización en relación con el desempeño relativo a los aspectos ambientales.

Cuando sea necesario, se utilizarán indicadores específicos de la organización, adicionales a los Indicadores de desempeño del GRI, para poner de manifiesto los resultados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que definen el compromiso general de la organización en su conjunto con respecto a los Aspectos ambientales, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).



RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con dichos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos ambientales.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación medioambiental o de sistemas de gestión medioambiental, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Inclúyase otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, como:

- Principales éxitos y deficiencias;
- Principales riesgos y oportunidades relacionados con cuestiones ambientales;
- Principales cambios acontecidos en los sistemas o estructuras realizados durante el periodo sobre el que se informa para mejorar el desempeño; y
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño ambiental

ASPECTO: MATERIALES

PRON EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

PRON EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

ASPECTO: ENERGÍA

PRON EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

PRON EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

AIBC EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

ADICIONAL EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .

AIBC EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

ASPECTO: AGUA

PRON EN8 Captación total de agua por fuentes.

AIBC EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

ADIC EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

PRINCIPAL EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.



PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	ADICIONAL	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
ADICIONAL	EN13 Hábitats protegidos o restaurados .	ADICIONAL	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .
ADICIONAL	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS	
ADICIONAL	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	REN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		REN	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
PRON	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
REN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	REN	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
REN	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	ASPECTO: TRANSPORTE	
ADICIONAL	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	ADICIONAL	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
PRON	EN20 NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	ASPECTO: GENERAL	
PRON	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	ADICIONAL	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
PRON	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		
PRON	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		



Dimensión social

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

Los Indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos.

- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto, las ocho convenciones principales de la OIT); y
- Declaración de Viena y Programa de Acción

Los indicadores con respecto a las prácticas laborales se fundamentan también en los dos instrumentos que gobiernan directamente las responsabilidades sociales de las empresas: la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos laborales Enfoque de gestión expuestos a continuación. Los puntos de referencia principales deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT) y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Empleo
- Relación Empresa/Trabajadores
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Formación y Educación
- Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Prácticas laborales y ética del trabajo

Los Aspectos específicos que conforman la categoría de Prácticas Laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen:

- La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos;
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos;



OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos al nivel de la organización relativos a los Aspectos Laborales, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los Indicadores de Desempeño de GRI para mostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Aspectos Laborales, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web). Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente mencionadas.

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos laborales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con dichos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos laborales.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación laboral o de sistemas de gestión de la prevención, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante y necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias;
- Principales riesgos y oportunidades; principales cambios en los sistemas o estructuras, ocurridos durante el periodo sobre el que se informa, para mejorar el desempeño; y
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos



Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

ASPECTO: EMPLEO

PRON LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

PRON LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

ADICIONAL LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

PRON LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

PRINCIPAL LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ADICIONAL LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

PRINCIPAL LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

PRINCIPAL LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

ADIC LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

PRON LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

ADICIONAL LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

ADIC LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PRINCIPAL LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

PRON LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.



Derechos Humanos

Los Indicadores de desempeño de Derechos Humanos exigen que la organización informe acerca de en qué medida se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores/contratistas. Además, en materia de derechos humanos, los indicadores cubren la no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados.

Los Derechos Humanos generalmente reconocidos se encuentran definidos por las siguientes Convenciones y Declaraciones:

- Declaración Universal de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y sus Protocolos
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT)
- Declaración de Viena y Programa de Acción

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos relativos a los Derechos Humanos expuestos a continuación. Los puntos de referencia principales deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT, formadas por las Convenciones 100, 111, 87, 98, 138, 182, 20 y 105²⁹) y la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo de los Principios de la OCDE para Empresas Multinacionales.

- Prácticas de inversión y aprovisionamientos
- No discriminación
- Libertad de Asociación y Convenios Colectivos
- Abolición de la Explotación Infantil

- Prevención del trabajo forzoso y obligatorio
- Quejas y procedimientos conciliatorios
- Prácticas de Seguridad
- Derechos de los Indígenas

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos a nivel de la organización, relativos a los Derechos Humanos, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los Indicadores de desempeño del GRI para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Derechos Humanos (incluyendo las políticas que puedan razonablemente afectar a la decisión de los empleados a hacerse miembros de sindicatos o suscribir convenios colectivos) o, en su defecto, dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web). Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente mencionadas.

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con los Derechos Humanos o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con los Derechos Humanos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización en relación con los Derechos Humanos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos relacionados con el seguimiento del cumplimiento de las políticas y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas medidas relacionadas con la cadena de suministro.

²⁹ Las Convenciones 100 y 111 abordan la no discriminación; las Convenciones 87 y 98 abordan la libertad de asociación y los convenios colectivos; las 138 y 182 abordan la abolición de la explotación infantil; y las 29 y 105 tratan la prevención de trabajo forzado.



Listado de certificaciones, o de sistemas de certificación, en materia de derechos humanos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios producidos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

PRINCIPAL HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

PRINCIPAL HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

ADICIONAL HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

PRIN HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

PRINCIPAL HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

PRINCIPAL HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS

PRINCIPAL HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

ADICIONAL HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.



ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Sociedad

Los indicadores de desempeño social centran su atención en los impactos que las organizaciones tienen en las comunidades en las que operan y aclaran cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones con otras instituciones sociales. En concreto, se busca información sobre los riesgos de soborno y corrupción, influencia indebida en la toma de decisiones de política pública y prácticas de monopolio.

Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de gestión (objetivos y desempeño, política,...) que se explican más adelante, en relación con los aspectos expuestos a continuación:

- Comunidad
- Corrupción
- Política Pública
- Comportamiento de Competencia Desleal
- Cumplimiento normativo

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos de toda la organización relativos a los aspectos anteriores.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la organización adicionales a los indicadores de desempeño del GRI para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los aspectos sociales o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con los aspectos sociales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con estos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.



FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos de la Sociedad.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos relacionados con el seguimiento del cumplimiento de las políticas y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas medidas relacionadas con la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación o sistemas de gestión, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluida:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios ocurridos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño de Sociedad**ASPECTO: COMUNIDAD**

PRINCIPAL S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .

ASPECTO: CORRUPCIÓN

PRIN S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

PRIN S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

PRIN S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

PRIN S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

ADIC S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

ADIC S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ADIC S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .

CORNING



Responsabilidad sobre productos

Los Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos abordan aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización informante que afectan directamente a los consumidores, como la salud y seguridad, la información y el etiquetado, o el marketing y la protección de datos.

Estos aspectos se cubren principalmente mediante la información sobre los procedimientos internos y la medida en que dichos procedimientos se cumplen.

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos relativos a enfoque de gestión (Objetivos y desempeño, política...) siguientes aspectos relacionados con la responsabilidad sobre productos:

- Salud y Seguridad del Cliente
- Etiquetado de Productos y Servicios
- Comunicaciones de Marketing
- Privacidad del Cliente
- Cumplimiento normativo

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos de la organización en relación con los aspectos de la responsabilidad sobre productos.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la organización adicionales a los indicadores de desempeño del GRI, para demostrar los resultados del desempeño en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general respecto a los aspectos de la responsabilidad sobre productos, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con la responsabilidad sobre productos o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con estos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a aspectos de la responsabilidad sobre productos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación, o sistemas de certificación, en materia de responsabilidad sobre productos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios ocurridos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos



Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.



Observaciones generales con respecto a la información a incluir

Recopilación de datos

EVALUACIÓN DE VIABILIDAD

Los procesos para determinar el contenido darán lugar a un conjunto de aspectos e indicadores sobre los que la organización deberá informar. No obstante, aspectos tales como la disponibilidad de los datos, el coste de recopilarlos, la confidencialidad o fiabilidad de la información, la privacidad u otros asuntos legales, pueden tener como resultado la decisión legítima de no revelar cierta información. En caso de que se omita información material por tales razones, el informe deberá indicarlo claramente y explicar los motivos.

AGREGACIÓN O DESAGREGACIÓN DE DATOS

Las organizaciones informantes tienen que determinar el nivel de agregación en el que se presenta la información. Esto requiere sopesar el esfuerzo exigido versus la calidad añadida que proporciona la información desagregada (por ejemplo, por país o planta). La agregación de información puede dar lugar a la pérdida de una cantidad importante de significado, y también puede no cumplir el objetivo de destacar un desempeño particularmente fuerte o deficiente en áreas específicas. Por otro lado, la desagregación innecesaria de datos puede afectar a la facilidad de comprensión de la información. Las organizaciones informantes deberán desagregar la información a un nivel adecuado, utilizando los principios e orientaciones recogidos en los indicadores sobre que se informa. La desagregación podrá variar según el Indicador, pero normalmente deberá estar pensada para información más relevante.

Formato y frecuencia de la memoria

DEFINICIÓN DE MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Una memoria de sostenibilidad hace referencia a la presentación, en un único documento, de información consolidada que proporciona una representación razonable y equilibrada del desempeño de una organización durante un periodo determinado. Los grupos de interés deberán poder acceder directamente a toda la información de la memoria desde una única ubicación. Por ejemplo, desde un índice de contenidos GRI. No se deberá hacer referencia a otras publicaciones como fuente de información de un elemento de una Sección Estándar del GRI (p. ej., un indicador del desempeño) a menos que se divulguen los medios por los que los grupos de interés puedan acceder directamente a la información (p. ej., un enlace a una página web específica o el número de la página de la

publicación correspondiente). No existe una extensión mínima para que una memoria pueda utilizar el marco del GRI, siempre que la organización haya aplicado de manera adecuada la Guía y el Marco GRI que ha decidido utilizar.

MEDIOS DE PUBLICACIÓN DE LA MEMORIA

Los medios recomendados para la divulgación de la memoria son soportes electrónicos (p. ej., CD-ROM) vía web o en papel. Las organizaciones podrán optar por utilizar una combinación de soportes (web y papel) o usar sólo uno de ellos. Por ejemplo, una organización puede optar por publicar una memoria detallada en su sitio web y, al mismo tiempo, facilitar un resumen ejecutivo que incluya su estrategia, análisis e información sobre el desempeño en soporte papel. Probablemente, la elección dependerá de las decisiones que tome la organización sobre su periodo informativo, sus planes para la actualización del contenido, los usuarios potenciales de la memoria, y otros factores prácticos como, por ejemplo, su estrategia de distribución. Se deberá proporcionar al menos un medio a los usuarios (vía web o en papel) con acceso al conjunto completo de información sobre el periodo informativo de la memoria.

FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

Las organizaciones deberán definir un ciclo periódico y uniforme para la publicación de memorias. Para muchas de las organizaciones dicho ciclo será de un año, aunque algunas organizaciones podrían elaborar memorias cada dos años. Una organización podría decidirse por actualizar la información con regularidad con arreglo a los intervalos de publicación de los estados financieros. Esta práctica presenta ventajas a la hora de proporcionar a los grupos de interés un acceso más directo a la información, pero también conlleva desventajas relativas a la comparabilidad la información. No obstante, las organizaciones deberán mantener un ciclo previsible en el que toda la información que se divulgue cubra un periodo de tiempo específico.

La presentación de memorias o informes relativos al desempeño social, medioambiental y económico podría coincidir o integrarse con otro tipo de información de la organización, como puedan ser los estados financieros anuales. Este tipo de sincronización reforzará los vínculos entre el rendimiento financiero y el desempeño económico, medioambiental y social.



ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

A la hora de confeccionar una nueva memoria, una organización puede identificar áreas de información que no han cambiado desde la publicación de la anterior (p. ej. una política que no haya sido modificada). La organización puede optar únicamente por actualizar los asuntos e Indicadores que hayan cambiado y volver a publicar la Información que no haya cambiado. Por ejemplo, una organización puede decidirse por reproducir la información relativa a las políticas que no hayan cambiado y actualizar sólo los Indicadores del desempeño. La flexibilidad para llevar a cabo este enfoque dependerá en gran parte del medio de divulgación escogido por la organización. Es probable que aspectos como la estrategia, los análisis y los indicadores del desempeño muestren cambios en cada periodo informativo, si bien otros asuntos como el perfil de la organización o el gobierno corporativo podrían cambiar a un ritmo menor. Con independencia de la estrategia utilizada, el conjunto de la información aplicable al periodo informativo deberá estar disponible en un único punto (ya sea en papel o en un documento electrónico vía web).

Verificación**DECISIONES ACERCA DE LA VERIFICACIÓN**

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

En la actualidad, los encargados de elaborar las memorias utilizan diversos enfoques para implantar la verificación externa, incluido el uso de firmas de servicios profesionales de verificación, comisiones compuestas y paneles de grupos de interés, así como otros grupos o individuos externos. No obstante independientemente del enfoque seleccionado, los encargados de la verificación deberán ser grupos o individuos competentes externos a la organización. Los encargados de verificación deben tener normas profesionales de verificación, o bien se podrán adoptar enfoques que, a pesar de no estar regidos por una norma concreta, se ajusten a procesos sistemáticos, documentados, así como procesos basados en comprobaciones.

El GRI utiliza el término 'verificación externa' para referirse a las actividades destinadas a presentar la publicación de conclusiones en relación con la calidad de la memoria y de la información en ella contenida. Esto incluye, sin limitarse a ello, la consideración de procesos subyacentes para preparar esta información, y en cambio difiere de las actividades destinadas a verificar o validar la calidad o nivel del desempeño de una organización, tales como la emisión de certificados de desempeño o valoraciones de cumplimiento normativo.

En general, las principales cualidades de una verificación externa de memorias según el marco que proporciona GRI son:

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

Según lo indicado en el apartado 3.13 Información sobre el Perfil, las organizaciones deberán informar sobre el método seguido para la verificación externa.



Glosario de términos

Indicadores adicionales

Los indicadores adicionales son aquellos indicadores identificados en la Guía del GRI 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.

Cobertura

Por Cobertura de una memoria de sostenibilidad se entiende las entidades de diferente tipo (filiales, subsidiarias,...) cuyo desempeño se encuentra recogido en una memoria de sostenibilidad.

Índice de contenidos

Un índice de contenidos del GRI es una tabla o matriz que enumera todas las secciones estándar y donde se pueden encontrar las respuestas a las informaciones en cuestión (por número de página o URL). Las organizaciones informantes también pueden añadir referencias en relación a indicadores específicos de la organización (que no se encuentren en la Guía del GRI). El índice de contenidos ofrece a los usuarios una visión general rápida sobre lo que se ha informado y aumenta la facilidad del uso de la memoria. El índice de contenidos es especialmente importante si parte de la información aparece en otros informes o memorias, como puedan ser informes financieros o memorias de sostenibilidad anteriores.

Indicador central

Los indicadores centrales son aquellos que la Guía del GRI identifica 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.

Downstream

El término 'entidades downstream' se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. 'Downstream' hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la distribución o uso de bienes y servicios proporcionados por la propia organización informante, o con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción posterior a la que ocupa la propia organización.

Global Reporting Initiative (GRI)

La visión del GRI es aquella en la que la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de todas las organizaciones sea tan rutinaria y comparable como la información financiera. El GRI lleva a cabo esta visión mediante el desarrollo, mejora y construcción continuada del Marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI. Todos los elementos de dicho marco se desarrollan utilizando un enfoque global y participativo de búsqueda de consenso entre todos los grupos de interés.

El Marco de elaboración de memorias del GRI

El marco de elaboración de memorias del GRI tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medioambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los Protocolos de indicadores, los Protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales.

Miembro independiente del consejo (o consejero independiente)

Las definiciones de "independiente" pueden variar según las jurisdicciones. "Independiente" normalmente implica que el miembro en cuestión no tiene un interés económico en la organización, ni ningún otro beneficio potencial que pudiera generar un conflicto de intereses. Las organizaciones que utilicen la Guía deberán indicar la definición que usan para el término "independiente".

Categorías de indicadores

Grandes áreas o grupos de aspectos de sostenibilidad. Las dimensiones que se incluyen en la Guía del GRI son: económicas, medioambientales y sociales. El grupo de la dimensión social se distribuye en los términos de las categorías Prácticas laborales, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad de producto. Una categoría determinada puede tener diversos Aspectos de indicadores.

Aspectos de indicadores

Tipos generales de información que guardan relación con una categoría específica de indicadores (por ejemplo, el consumo de energía, la explotación infantil o los consumidores).

Indicador del desempeño

Información cualitativa o cuantitativa, sobre resultados o efectos de una organización, que es comparable y que muestran el cambio a través del tiempo.



Información sobre el perfil

Los requisitos de información enumerados en la Parte 2 de la Guía que establecen el contexto general para informar y comprender el desempeño de la organización (p. ej., véase 2.1 ó 3.13).

Principios de elaboración de memorias

Conceptos que describen el resultado que una memoria debería alcanzar y que guían las decisiones tomadas durante el proceso de información, tales como a qué indicadores responder y cómo responder a ellos.

Suplemento sectorial

Un suplemento sectorial es un complemento a la Guía, que incluye interpretaciones y orientaciones sobre cómo aplicar la Guía a un sector concreto e incluye indicadores del desempeño específicos de un sector. Los Suplementos sectoriales se deberán utilizar como complemento de la Guía, no en su lugar.

Grupos de interés

Se entiende por grupos de interés aquellos grupos o particulares: (a) que pueda esperarse, dentro de lo razonable, sean afectados de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; o (b) cuyas acciones pueden esperarse, dentro de lo razonable, que afecten a la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Contenidos básicos

La Guía presenta aspectos y contenidos informativos que son materiales para la mayoría de las organizaciones y de interés para la mayoría de los grupos de interés. Existen tres tipos de Contenidos básicos:

- **Estrategia y Perfil** - establece el contexto general de la información y de la comprensión del desempeño de la organización, tales como su estrategia, perfil, gobierno corporativo y enfoque de la dirección.
- **Información sobre el enfoque de gestión** - explica cómo una organización trata un conjunto concreto de aspectos para contextualizarlos y facilitar la comprensión del desempeño en un área específica.
- **Indicadores del desempeño** - ofrecen información comparable sobre el desempeño económico, medioambiental y social de la organización.

Memoria de sostenibilidad

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

Protocolos de indicadores

Un Protocolo de indicadores ofrece definiciones, pautas sobre la recopilación de datos y otra información con el fin de ayudar a los que preparan la memoria y asegurar la consistencia de la interpretación de los Indicadores del desempeño. Existe un Protocolo de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño que contiene la Guía.

Dirección unitaria

Se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización.

Upstream

El término 'entidades upstream' se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. Upstream hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la cadena de suministro de la organización informante o, con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción anterior a la que ocupa la propia organización.

Para obtener definiciones de palabras o conceptos que aparezcan en la terminología de los Indicadores, consulte los Protocolos de Indicadores.



Reconocimientos de la Guía G3 : un esfuerzo global

Las siguientes organizaciones han realizado aportes económicos o en especie para el proceso de desarrollo de la Guía G3.

Consorcio G3:

Las siguientes entidades han proporcionado un apoyo importante durante el proceso de desarrollo de la presente Guía G3 :



Respaldo a la Guía G3:

The United Kingdom Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) and the Netherlands Ministry of Foreign Affairs also contributed to the G3 Guidelines Development.

G3 Soporte online:



G3 Impreso por:



Desarrollo del contenido de Protocolos y de la Guía

Se han reunido voluntarios de organizaciones no gubernamentales, de la comunidad empresarial, laboral, contable, inversora y académica, entre otros, para elaborar conjuntamente todos los aspectos de los Protocolos y la Guía G3. Los siguientes grupos de trabajo técnicos en los que han participado diferentes grupos de interés se han reunido entre enero y noviembre de 2005, y cada uno de ellos ha elaborado una parte diferente del contenido de la Guía G3.

Miembros del Grupo de Trabajo de Indicadores (IWG).

El Grupo de Trabajo de Indicadores se encargó de la revisión de todos los indicadores, garantizando la calidad y consistencia del diseño de los indicadores; de forma que se ajustasen a la guía TAC.

- Sr. Neil Anderson, Union Network International, UNI
- Sr. David Bent, Forum for the Future
- Sr. William R. Blackburn, William Blackburn Consulting
- Sra. Julie-Anne Braithwaite, Rio Tinto/ICMM
- Sra. Sarah Forrest, Goldman Sachs International
- Sra. Somporn Kamolsiripichaiporn, Chulalongkorn University
- Sr. Robert Langford, The Federation des Experts Comptables Europeens (FEE)
- Sra. Stephanie Maier, Ethical Investment Research Service (EIRS)
- Sra. Asako Nagai, Sony Corporation
- Sr. Ron Nielsen, Alcan Inc.
- Sr. Michael Rae, World Wide Fund Australia
- Sra. Ulla Rehell, Kesko Corporation
- Sr. George Nagle, Bristol-Myers Squibb
- Sra. Filippa Bergin, Amnesty International
- Sra. Giuliana Ortega Bruno, Ethos Institute

El IWG trabajó con seis Grupos Asesores especializados en distintas materias, que se encargaron de revisar los indicadores y de crear los protocolos técnicos de los indicadores pertenecientes al campo de su especialidad.

Miembros del Grupo Asesor de Sociedad

- Sra. Anne Gambling, Holcim
- Sr. Sachin Joshi, Center For Social Markets (CSM)
- Sr. Craig Metrick, Investor Responsibility Research Center (IRRC)
- Sr. Keith Miller, 3M
- Sra. Ruth Rosenbaum, Center for Reflection, Education and Action (CREA)
- Sra. Glauca Terreo, Instituto Ethos
- Sr. Peter Wilkinson, Transparency International



Miembros del Grupo Asesor de Derechos Humanos

- Sra. Marina d'Engelbronner, Humanist Committee on Human Rights (HOM)
- Sra. Bethany Heath, Chiquita Brands
- Sr. Jorge Daniel Taillant, The Center for Human Rights and Environment (CEDHA)
- Rev. Sr. David M. Schilling, Interfaith Center on Corporate Responsibility
- Sra. Susan Todd, Solstice Sustainability Works Inc.
- Sr. Hirose Chuichiro, Canon
- Sr. Steve Ouma, Kenyan Human Rights Commission
- Sr. Björn Edlund, ABB Ltd.
- Sra. Marleen van Ruijven, Amnesty International

Grupo Asesor en Medioambiente (Biodiversidad y Agua)

- Sr. Ian Blythe, Boots Group PLC
- Sr. Ian Dutton, The Nature Conservancy
- Sra. Annelisa Grigg, Fauna & Flora International
- Sra. Nancy Kamp-Roelands, Ernst & Young Netherlands/ Royal NVRA
- Sra. Erin Musk, City West Water
- Sr. Mike Rose, SASOL
- Sr. Fernando Toledo, Codelco

Grupo Asesor de Aspectos Medioambientales (Contaminación)

- Sra. Tanja D. Carroll, Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES)
- Sr. Yutaka Okayama, Toyota Motor Corporation
- Sra. Maria Fatima Reyes, Philippine Institute of Certified Public Accountants (PICPA)
- Sr. Yogendra Kumar Savena, Gujarat Ambuja Cements
- Sr. David Stangis, Intel Corporation
- Sra. Sonia Valdivia, The Catholic University of Peru
- Sr. Eric Shostal, Institutional Shareholder Services
- Sra. Lucian Turk, Dell, Inc.

Miembros del Grupo Asesor de Aspectos Laborales

- Sra. Michiko Arikawa, Matsushita Electric Industrial (Panasonic)
- Sr. Stephen Frost, Southeast Asia Research Centre
- Sra. Kyoko Sakuma, Sustainability Analysis & Consulting
- Sr. Sean Ansett, Gap Inc.
- Sra. Deborah Evans, Lloyd's Register of Quality Assurance (LRQA)
- Sr. Pierre Mazeau, Electricité de France (EDF)
- Sr. Dan Viederman, Verité

Miembros del Grupo Asesor de Aspectos Económicos

- Sra. Christine Jasch, Institute for Environmental Management and Economics (IOEW)
- Sr. Martin Tanner, Novartis International AG
- Sra. Helen Campbell, former AccountAbility
- Sr. Eric Israel, KPMG LLP
- Sra. Martina Japy, BMD CoreRatings
- Sra. Michelle Smith, Rohm and Haas
- Sra. Lisa Acree, Business for Social Responsibility
- Sr. Johan Verburg, NOVIB/Oxfam Netherlands

Miembros del Grupo de Trabajo "Información en Proceso" (RPWG)

Este Grupo de Trabajo se encargó de la actualización y elaboración más detallada de los principios de elaboración de memorias y de otras pautas sobre el proceso de aplicación de la Guía G3.

- Sra. Amy Anderson, Starbucks Coffee
- Sr. Pankaj Bhatia, World Resources Institute (WRI)
- Sr. Bill Boyle, BP
- Dr. Uwe Brekau, Bayer AG
- Sra. Debra Hall, Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES)
- Sr. Dunstan Hope, Business for Social Responsibility
- Dr. Aqueel Khan, Association for Stimulating Know How (ASK)



- Sra. Judy Kuszewski, SustainAbility Ltd.
- Mr Brian Kohler, Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada
- Mr Ken Larson, Hewlett Packard
- Sr. Steve Lippman, Trillium Invest
- Mr Luis Perera, PriceWaterHouseCoopers
- Sr. Dante Pesco, Vincular, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Ms Mizue Unno, So-Tech Consulting, Inc.
- Mr Comis van der Lugt, UNEP Division of Technology, Industry, and Economics (DTIE)
- Sr. Robert Walker, The Ethical Funds Company
- Sr. Ian Whitehouse, Manaaki Whenua Landcare Research
- Sr. Alan Willis, Alan Willis & Associates
- A pesar de que no es miembro del grupo, Jennifer Iansen-Rogers, de KPMG Netherlands, proporcionó un asesoramiento continuo en materia de procesos

Consulta pública

Se recibieron 270 propuestas en respuesta a la solicitud de comentarios que se hizo sobre el borrador de la Guía G3 entre enero y marzo de 2006. Todos estos comentarios contribuyeron a dar forma a lo que ha sido la Guía G3 final.

Órganos de Gobierno del GRI

Si desea obtener más información sobre los órganos de gobierno, incluidos los miembros y el papel de cada uno, visite la página web www.globalreporting.org.

Comité Asesor Técnico: Este grupo que consta de 12 especialistas ayuda a mantener la coherencia y la calidad global del Marco de elaboración de memorias del GRI proporcionando una experiencia y un asesoramiento técnico de alto nivel. Su función principal en el proceso de elaboración de la Guía G3 ha sido la de recomendar la dirección a seguir en la elaboración del proyecto, resolver aquellos asuntos importantes que han surgido durante la elaboración del contenido de la Guía; garantizar que se ha elaborado conforme a un proceso sólido y bien fundado; presentar una recomendación al Consejo a favor o en contra de si se debe o no aprobar la versión de la Guía G3 para que sea publicada. Los miembros lo aprobaron por mayoría.

Consejo de Partes Interesadas (TAC): Formado por 48 miembros, constituye un foro formal de grupos de interés dentro de la estructura de gobierno del GRI. El Consejo asesora a la Junta Directiva en asuntos estratégicos y de políticas y ayuda a establecer la trayectoria general para el proceso de elaboración de la Guía G3. Algunos miembros individuales del Consejo han participado directamente en los grupos de trabajo de la Guía. El Consejo aprobó la publicación de la Guía G3 por mayoría.

Junta Directiva: Compuesta por 16 miembros, tiene la máxima responsabilidad legal, financiera y fiduciaria del GRI; es la autoridad que toma las decisiones finales sobre las revisiones de la Guía G3, da forma a la estrategia de la organización y realiza los planes de trabajo. Después de proporcionar las pautas y las orientaciones necesarias durante todo el proceso de elaboración de la guía G3, y recibir las recomendaciones del TAC y del Consejo de Partes Interesadas, la Junta aprobó por unanimidad la Guía G3 y su posterior publicación.

Secretaría del GRI: Está dirigida por el Director General y se encarga de implementar la Guía y el plan de trabajo técnico aprobado por la Junta Directiva del GRI. También dirige las comunicaciones, las relaciones entre los grupos de interés y la administración financiera. La Secretaría da apoyo a las actividades de la Junta Directiva, al Consejo de Partes Interesadas y al Comité Asesor Técnico.

Asesores

La Secretaría del GRI se encargó de conseguir la ayuda (remunerada) de los siguientes asesores durante el proceso de elaboración de la guía G3:

- csmnetwork (Asesor principal v – Mark Line)
- Just Solutions (Asesor principal . – Vic Thorpe)
- onValues (Asesor principal . - Ivo Knoepfel)
- Ove Arup (Asesor principal . - Jean Rogers)
- Responsibility Matters (Asesor principal – Mark Brownlie)
- Sandra Pederson, Editor
- Source-Asia (Asesor principal . – Paul Wenman)
- Triple Innova (Asesor principal . - Michael Kundt)
- University of Amsterdam (Asesor principal - Jeffrey Harrod)



Responsabilidad legal

Este documento, que ha sido diseñado para promover la realización de memorias de sostenibilidad, ha sido desarrollado a través de un singular proceso consultivo de carácter participativo que incluye a representantes de las organizaciones informantes y a los usuarios de estos informes en todo el mundo. Aunque la Junta Directiva del GRI fomenta el uso de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI (en adelante, la Guía del GRI) por parte de todas las organizaciones, la elaboración y la presentación de las memorias basadas, total o parcialmente, en la Guía del GRI, son responsabilidad absoluta de quienes elaboren dicha memoria. Ni la Junta Directiva del GRI ni Stichting Global Reporting Initiative asumirán ninguna responsabilidad con respecto a daños o perjuicios ocasionados, de forma directa o indirecta, por el uso de la Guía del GRI en la elaboración de memorias o por el uso de memorias realizadas en base a la Guía del GRI.

Traducción

La versión en Español de la Guía para la Elaboración de memorias de Sostenibilidad ha sido realizada por KPMG Global Sustainability Services España, por un equipo de traductores y profesionales liderado por José Luis Blasco, director de KPMG.

La coordinación de los trabajos ha sido llevada a cabo por Marlies Sikken de KPMG Global Sustainability Services.

Han actuado como revisores externos de la traducción: Santiago Madriñán de la Torre, Director Ejecutivo del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES) y Carlos de Regules Ruiz-Funes, Gerente Corporativo de Protección Ambiental de Petróleos Mexicanos (PEMEX).

Sobre la traducción

La Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad se ha desarrollado y ha sido preparada originalmente en inglés. Se han realizado esfuerzos para asegurar que las traducciones autorizadas de la Guía sean exactas, sin embargo, el texto en inglés sigue siendo el texto base. La última versión de la Guía, versión inglesa, se pueden encontrar en www.globalreporting.org

Notas del equipo de traducción:

1. Se ha traducido "Report" como "Memoria", sin embargo hace notar que existen organizaciones que han adoptado el término "Informe" o "Reporte" para nombrar al documento siguiendo las directrices de la Guía GRI.
2. El término "Sustainability" se ha traducido como Sostenibilidad, de igual forma, se hace notar que hay organizaciones que utilizan la palabra "Sustentabilidad".

Solicitud de notificación de uso

Se solicita a las organizaciones que hayan utilizado la Guía y/o otros elementos del Marco de elaboración de memorias del GRI como base para realizar sus memorias, que notifiquen a Global Reporting Initiative su publicación. Para realizar la notificación al GRI, las organizaciones pueden elegir cualquiera de las siguientes opciones:

- Simplemente notificar al GRI acerca de la publicación de la memoria y proporcionar una copia impresa y/o una versión en formato electrónico.
- Registrar su memoria en la base de datos de datos online del GRI.
- Solicitar que el GRI verifique su Nivel de Aplicación autocalificado.

Aviso sobre el copyright y las marcas registradas

Este documento está protegido mediante copyright por Stichting Global Reporting Initiative (GRI). La reproducción y distribución del presente documento a efectos informativos y/o su uso para elaborar memorias de sostenibilidad está permitido sin autorización previa del GRI. Sin embargo, este documento no puede ser reproducido, almacenado, traducido o transferido, total o parcialmente, en modo alguno y en ningún tipo de formato (ya sea electrónico, mecánico, por grabación ni de cualquier otro modo) ni con ningún otro fin, sin la autorización previa y por escrito del GRI.

Global Reporting Initiative, el logotipo de Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines (la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad), y GRI son marcas registradas de Global Reporting Initiative.



Si desea más información sobre el GRI y la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, consulte:
www.globalreporting.org info@globalreporting.org.



Global Reporting Initiative PO Box 10039

1001 EA Amsterdam

Holanda

Tel: +31 (0)205310000

Fax: +31 (0)20 5310031

© 2006 Global Reporting Initiative
Todos los derechos reservados.



APÉNDICE C

PLANTILLA DE GRI PARA MEMORIAS DE NIVEL C



¡Vamos a elaborar una memoria!

Plantilla de GRI para memorias de Nivel C

Nombre de la empresa:

Cumplimentada por:

Nombre: _____

Cargo:

Email: _____

Nº de teléfono:

Una vez cumplimentado este cuaderno, envíe una copia a GRI a:

Global Reporting Initiative
P.O. Box 10039
1001 EA Amsterdam
The Netherlands

[Email: smeandsupplychain@globalreporting.org](mailto:smeandsupplychain@globalreporting.org)

Fax: +31 20 531 0031

Información sobre la numeración: Todos los epígrafes que encabezan las casillas se han tomado directamente de la traducción al castellano de la Guía G3 y aparecen entre paréntesis tanto los números de referencia como los de página. La Guía G3 puede descargarse gratuitamente en varios idiomas en www.globalreporting.org

Casilla 1— Sobre nuestra empresa

Perfil

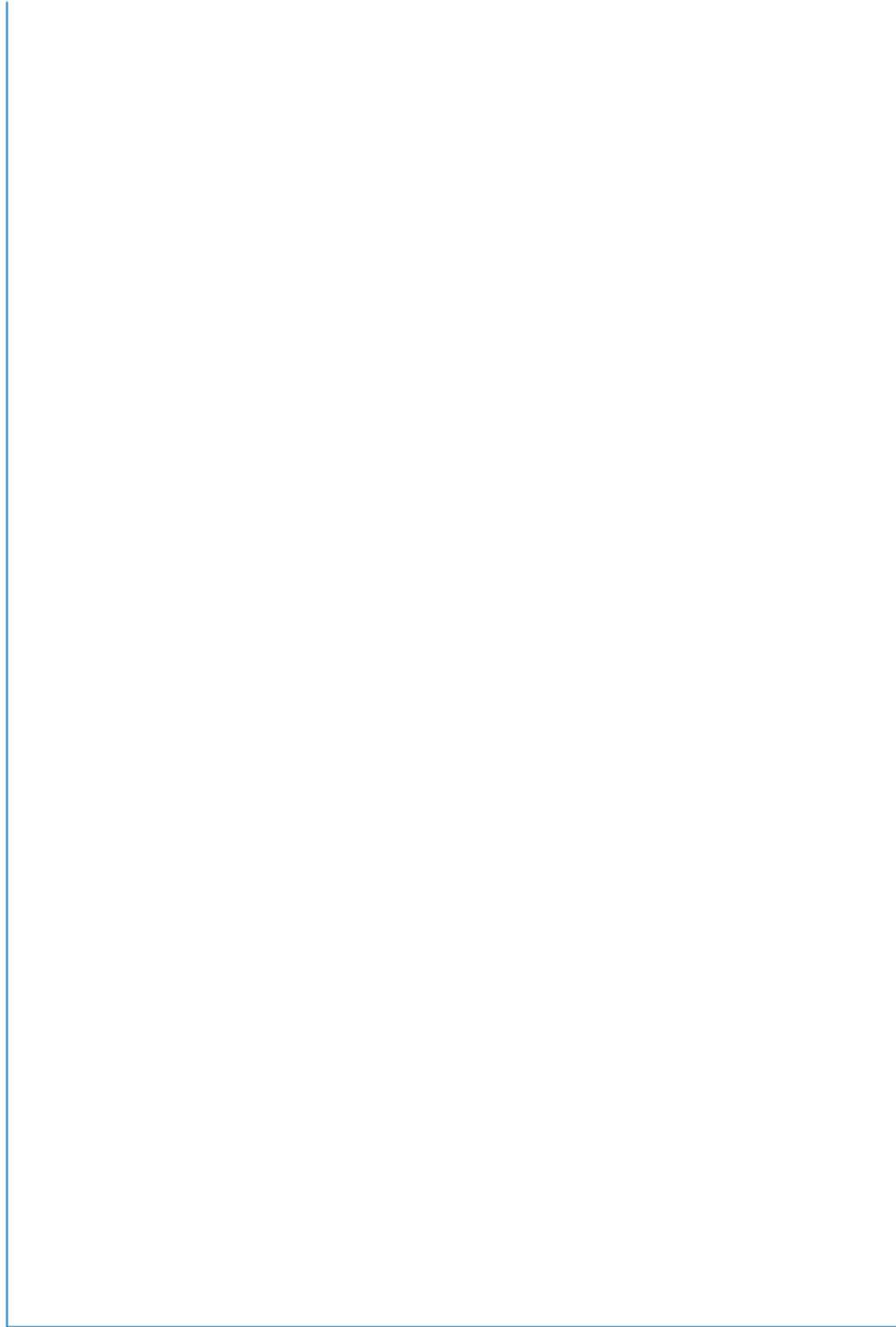
1. Estrategia y análisis

El objetivo de este apartado es proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad, a fin de proporcionar un contexto para la información más detallada y elaborada sobre otros apartados de la Guía. Si bien puede hacer uso de información incluida en otras partes de esta memoria, este apartado tiene como finalidad proporcionar conocimientos avanzados sobre asuntos estratégicos, más que únicamente resumir el contenido de la memoria. La estrategia y análisis deberán contar con una declaración como la detallada en el apartado 1.1 (...)

1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. La declaración deberá incluir:

- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto/medio plazo en lo referente a la sostenibilidad, incluyendo el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional y su relación con la estrategia organizativa y el éxito a largo plazo
- Las tendencias de mayor alcance (macroeconómicas o políticas, por ejemplo) que afecten a la organización y que puedan influir sobre sus prioridades en materia de sostenibilidad
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo cubierto por la memoria
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos
- Panorama de los principales desafíos y metas de la organización para el próximo año y objetivos para los siguientes 3-5 años
- Otros asuntos referentes al enfoque estratégico de la organización [GRI G3: p. 22]



2. Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización. [GRI G3: p. 23]

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios. [GRI G3: p. 23]

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). [GRI G3: p. 23]

2.4 Localización de la sede principal de la organización. [GRI G3: p. 23]

2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. [GRI G3: p. 23]

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. [GRI G3: p. 23]

2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). [GRI G3: p. 23]

Casilla 1: continuación...

2.8 Dimensiones de la organización informante, incluidos:

- Número de empleados
- Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)
- Cantidad de productos o servicios prestados [GRI G3: p. 23]

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. [GRI G3: p. 23]

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. [GRI G3: p. 25]

Casilla 1: continuación...

4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). [GRI G3: p. 25]

4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. [GRI G3: p. 25]

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:

- Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno
- Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno.

Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe. [GRI G3: p. 25]

Casilla 2—Sobre nuestra memoria

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la Memoria

3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario). [GRI G3: p. 24]

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). [GRI G3: p. 24]

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). [GRI G3: p. 24]

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. [GRI G3: p. 24]

Alcance y Cobertura de la Memoria

3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria (www.globalreporting.org/ReportingFramework/ReportingFrameworkDownloads/) de GRI, para más información. [GRI G3: p. 24]

Casilla 2 : continuación...

3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. [GRI G3: p. 24]

3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. [GRI G3: p. 24]

3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). [GRI G3: p. 24]

3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. [GRI G3: p. 24]

Casilla 3—Sobre nuestros grupos de interés

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Participación de los Grupos de Interés

La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria. Dicha información no se limita a la inclusión de grupos de interés para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

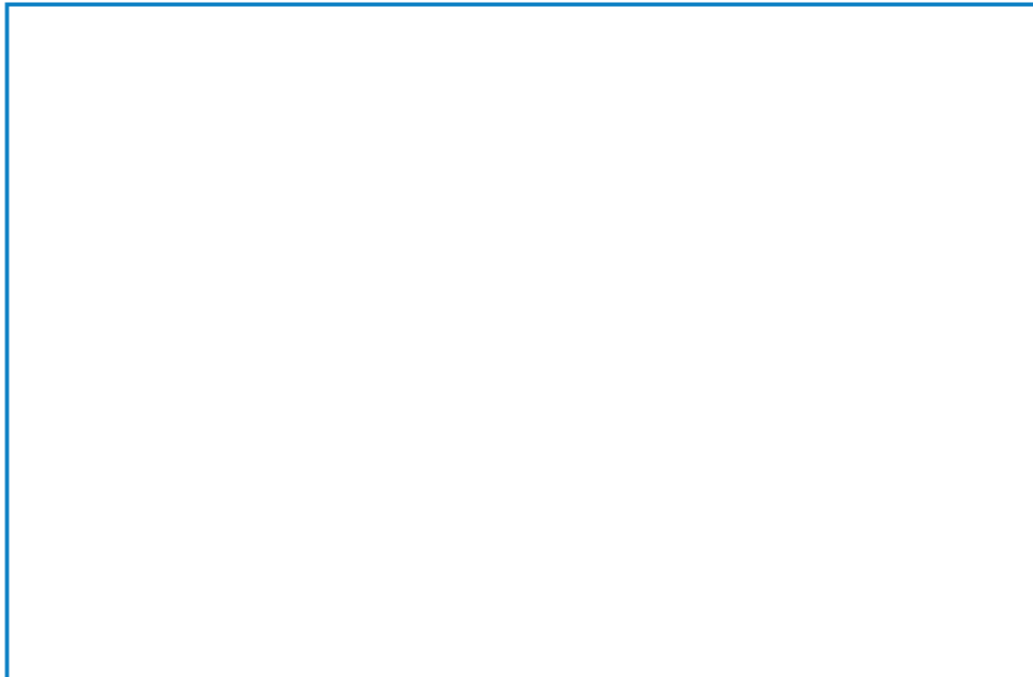
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Ejemplos de grupos de interés son:

- Comunidades
- Sociedad civil
- Clientes
- Accionistas y proveedores de capital
- Proveedores
- Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos [GRI G3: p. 26]



4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. [GRI G3: p. 26]



Casilla 4 —Definir el contenido de la memoria

3. Parámetros de la memoria

Alcance y Cobertura de la Memoria

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- Determinación de la materialidad
- Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria
- Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. [GRI G3: p. 24]

Casilla 5—Datos sobre el desempeño

Datos sobre el desempeño. Le rogamos consulte los Protocolos de los Indicadores de GRI antes de cumplimentar esta casilla.

Indicador 1:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 2:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 3:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 4:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 5:

Desempeño:

Comentarios:

Casilla 5: continuación...

Indicador 6:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 7:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 8:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 9:

Desempeño:

Comentarios:

Indicador 10:

Desempeño:

Comentarios:

Casilla 6—Autocalificación (del Nivel de Aplicación)

	C	C +	B	B +	A	A +
<p>Nivel de aplicación de memoria</p>	<p>C</p>	<p>C +</p>	<p>B</p>	<p>B +</p>	<p>A</p>	<p>A +</p>
<p>Contenidos básicos</p>	<p>Información sobre el perfil según la G3</p> <p>Información sobre el enfoque de gestión según la G3</p> <p>Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales</p>	<p>Información sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de:</p> <p>1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17</p> <p>Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador</p> <p>Información sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos</p>	<p>Los mismos requisitos que para el Nivel B</p> <p>Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador</p> <p>Información sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad (a sea informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>
	<p>Informa sobre:</p> <p>1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15</p> <p>No es necesario</p> <p>Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental</p>					

Versión final del Suplemento sectorial

Nivel de Aplicación C de GRI

Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de Aplicación C establecido en la Guía G3 de GRI.

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Casilla 7— Índice de contenidos de GRI

3. Parámetros de la memoria

Índice de contenidos de GRI

3.12 Tabla para situar los Contenidos Básicos en la memoria.

Identifique los números de página o los enlaces de web en los que puede hallar los siguientes datos:

Estrategia e información sobre el perfil de la organización

	Página
Estrategia y análisis	
1.1 Declaración del más alto responsable de la organización	2
Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización	4
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	4
2.3 Estructura operativa de la organización	4
2.4 Ubicación de la sede de la organización	4
2.5 Número de países en los que la organización opera	4
2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	4
2.7 Mercados a los que sirve la organización	4
2.8 Escala de la organización que elabora la memoria	5
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	5
2.10 Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	5
Parámetros de la memoria	
3.1 Periodo que cubre la memoria	7
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	7
3.3 Ciclo de elaboración de la memoria	7

Casilla 7: continuación...

3.4	Punto de contacto para resolver preguntas	7
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria	10
3.6	Cobertura de la memoria	7
3.7	Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	8
3.8	Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas ("joint ventures"), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades	8
3.10	Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición	8
3.11	Cambios significativos respecto de periodos anteriores	8
3.12	Índice de contenidos de GRI	14
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	5
4.2	Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo	6
4.3	Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	6
4.4	Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno	6
4.14	Lista de grupos de interés que participan en la organización	9
4.15	Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán	9

Casilla 7: continuación...

10 Indicadores de Desempeño de GRI

Indicador de GRI número	Descripción del Indicador	Página
		11
		11
		11
		11
		11
		12
		12
		12
		12
		12

Si necesita más información, le rogamos escriba a:

Nombre:

Cargo:

Email:



Aviso sobre el copyright y las marcas registradas

Este documento está protegido mediante copyright por Stichting Global Reporting Initiative (GRI). La reproducción y distribución del presente documento a efectos informativos y/o su uso para elaborar memorias de sostenibilidad está permitido sin autorización previa del GRI. Sin embargo, este documento no puede ser reproducido, almacenado, traducido o transferido, total o parcialmente, en modo alguno y en ningún tipo de formato (ya sea electrónico, mecánico, por grabación ni de cualquier otro modo) ni con ningún otro fin, sin la autorización previa y por escrito del GRI.

Global Reporting Initiative, el logotipo de Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines (la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad), y GRI son marcas registradas de Global Reporting Initiative.

Si desea más información sobre el GRI y la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, consulte:

www.globalreporting.org, info@globalreporting.org

© 2011 Global Reporting Initiative. Todos los derechos reservados.