

## CASOS

### La visión coporativa

Cinco organizaciones cuentan en primera persona cómo arman su reporte de RSE. El papel de los accionistas y del cliente interno. Pág. IV

## OPINIÓN

### El valor de la seguridad

Agustín Parigi, de la Universidad Austral, analiza cómo se puede y debe convertir la seguridad en un elemento sustentable en las organizaciones. Pág. V

## ENTREVISTA

### "Imaginamos otro futuro"

Bernard Charles, CEO global de Dassault Systemes cuenta en exclusiva cómo se entienden la sustentabilidad y la comunidad entre la "R" de responsabilidad y la "I" de innovación. Pág. VII



## TENDENCIAS

### Por una RSE familiar

Combinar la vida familiar con la laboral se convierte en un arte en el siglo XXI. La performance de las empresas argentinas en la comparación regional. Pág. VIII

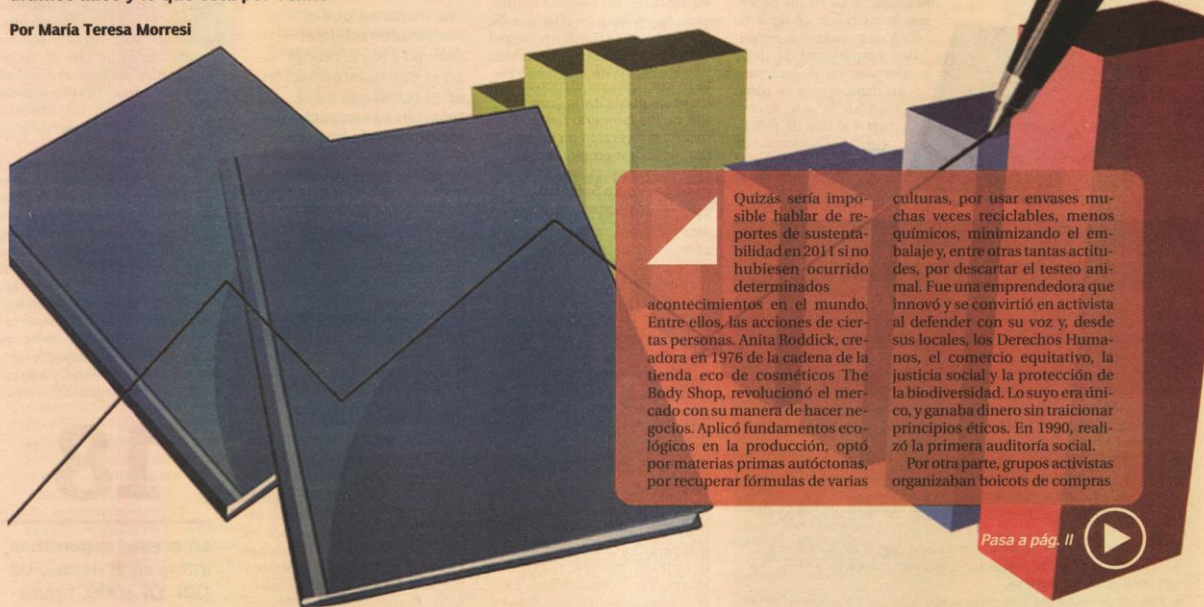
# SR EL CRONISTA SOCIALMENTE RESPONSABLES

Martes 21 de junio de 2011

## Reportes que pesan

Crece la importancia de las memorias de responsabilidad social en el país. El cambio de los últimos años y lo que está por venir.

Por María Teresa Morresi



Quizás sería imposible hablar de reportes de sustentabilidad en 2011 si no hubiesen ocurrido determinados acontecimientos en el mundo. Entre ellos, las acciones de ciertas personas. Anita Roddick, creadora en 1976 de la cadena de la tienda eco de cosméticos The Body Shop, revolucionó el mercado con su manera de hacer negocios. Aplicó fundamentos ecológicos en la producción, optó por materias primas autóctonas, por recuperar fórmulas de varias

culturas, por usar envases muchas veces reciclables, menos químicos, minimizando el embalaje y, entre otras tantas actitudes, por descartar el testeo animal. Fue una emprendedora que innovó y se convirtió en activista al defender con su voz y, desde sus locales, los Derechos Humanos, el comercio equitativo, la justicia social y la protección de la biodiversidad. Lo suyo era único, y ganaba dinero sin traicionar principios éticos. En 1990, realizó la primera auditoría social. Por otra parte, grupos activistas organizaban boicots de compras

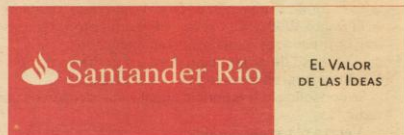
Pasa a pág. II

## Ser solidarios es parte fundamental de nuestra cultura corporativa



En Santander Río trabajamos por una gestión socialmente responsable que asegure un futuro sustentable para todos. Por ello, desarrollamos un Programa de Responsabilidad Social Corporativa que basa su accionar en: la educación, la promoción del empleo, la preservación del medioambiente y el fortalecimiento de las comunidades donde estamos presentes.

### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



BANCO OFICIAL DE LA COPA AMÉRICA 2011 Y DE LA COPA SANTANDER LIBERTADORES

[www.santanderrio.com.ar](http://www.santanderrio.com.ar)

BANCO SANTANDER RÍO S.A. ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA SEGÚN LA LEY ARGENTINA. NINGÚN ACCIONISTA MAYORITARIO DE CAPITAL EXTRANJERO RESPONDE POR LAS OPERACIONES DEL BANCO, EN EXCESO DE SU INTEGRACIÓN ACCIONARIA (LEY 25.738). CUIT: 30-50000845-4. DOMICILIO DE BANCO SANTANDER RÍO S.A. B.M.E. MITRE 480, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

## NOTA DE TAPA



viene de tapa

a las empresas que hacían zapatillas con mano de obra infantil, ropa explotando a la gente o comercializando leche en África al convencer a las mujeres que era mejor la leche que vendían que la materna, por mencionar tres transgresiones de un cúmulo de tantas otras. Estas denuncias hicieron que los consumidores comenzaran a cuestionar ciertas prácticas. Los accionistas hicieron lo propio, retirando, en algunos casos, sus fondos de las firmas cuestionadas.

La respuesta desde el lado corporativo fue un replanteo, si bien lento, sobre el hacia dónde y cómo de cada actividad. Los ejecutivos y directivos comenzaron a mirar hacia adentro y escrutar las fallas. Se inicia entonces una era en la que se pide transparencia, modificaciones en los procesos industriales, códigos de ética y así aparece la necesidad empresarial de dejar asentado en documentos los datos acerca de cómo realizan lo que hacen, con qué tipo de prácticas, cómo se ocupan de la comunidad y el medio ambiente. Es el tiempo que precede a

los actuales reportes de sustentabilidad, balances o memorias sociales actuales. Si bien es mucho lo que se avanzó, queda un buen camino en el proceso de generar credibilidad y transparencia.

#### Gran apetito por la información extra financiera

"Por lo general, los reportes suelen verse únicamente desde su valor comunicacional. A veces le cuestionan la baja penetración que tienen entre la gente o que terminan siendo apreciados - o criticados - por una comunidad de elite, que sabe qué es la RSE, y la sustentabilidad. Se desconoce el apetito que hay por información extra financiera, y que las demandas por mayor transparencia generan cada vez más adeptos", dispara Sebastián Bigorito, director Ejecutivo del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS). "La principal miopía pasa por no ver la utilidad de los mismos no solo como instrumento de comunicación, sino como una herramienta de gestión", amplía.

Y acota que al considerarlos herramienta de gestión "la valoración es otra ya que decidir y elaborar un reporte desenlaza una serie de procesos internos que, en algunos casos, revoluciona a la compañía, derribando los silos entre áreas, involucrando a sectores y gerencias que eran - o se creían - ajenas a la RSE y a la sustentabilidad". De esta forma, las firmas comenzaron a verse obligadas a medir acciones impensadas y generar criterios para priorizar proyectos y programas. "Después, surge la necesidad de mejorar la información, las actividades de las compañías, es decir presión a favor de la gestión", cuenta Bigorito.

"No alcanza con abocarse sólo a un lavado de imagen que ante el primer problema puede dejar mal parada a la empresa frente a la opinión pública. Cambió el mundo y los consumidores. Existe mayor conciencia acerca de los derechos de los distintos públicos con los que la empresa establece relaciones, más una necesidad imperiosa de abocarse a tomar en serio el minimizar el impacto de la actividad económica sobre el ambiente y las personas", aclara Alicia Rolando de Serra, directora de Investigación y Proyectos del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE). Al mismo tiempo, la conciencia y exigencia forman una dupla que cambió el concepto y la práctica de la RSE, explica la ejecutiva. "De ahí que cada vez más las empresas presentan su desempeño económico, social y ambiental en sus reportes", sostiene la especialista.

Mercedes Occhi, directora Eje-



Alicia Rolando de Serra, de IARSE

citiva de ReporteSocial.com, comenta que hubo una evolución en la publicación de informes de sustentabilidad en la Argentina y en el exterior. "Se transforma cada vez más en una buena práctica de rendición de cuentas sobre la manera de actuar de las compañías en el manejo de su negocio, su influencia con los diversos grupos de interés, la forma en que enfoca su gestión y los resultados

**"Lo mejor es que el contenido refleje el diálogo bidireccional en el que la información es el resultado de la relación y la escucha con los grupos de interés."**

Alicia Rolando de Serra, de IARSE

que obtiene en el triple ámbito económico, social y ambiental", manifiesta. Y agrega: "Lo mejor es que el contenido refleje el diálogo bidireccional en el que la información es el resultado de la relación y la escucha con los grupos de interés, a su vez esos contenidos respondan a las prioridades de la empresa en su agenda y a lo que sus públicos esperan conocer".

La directora del IARSE explica que muchos de los reportes de sustentabilidad nacionales ya son elaborados siguiendo una metodología del Global Reporting Initiative (GRI, una red lanzada en 1997 por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y por la Coalition for Environmental and Responsible Economies) que es la más empleada mundialmente. "De acuerdo a nuestros re-

gistros -aclarar- hasta el momento son más de 401 las empresas que operan en Argentina y que han reportado por lo menos una vez bajo la metodología GRI. De las 120 firmas miembros de IARSE, 24 elaboran reportes o memorias de sostenibilidad", informa Rolando de Serra. Según sus estimaciones, más del 50% de las empresas que generan los documentos están en el instituto. De ellas, 16 utilizan las directrices GRI con distintos niveles de profundidad. "También es bueno tener en cuenta que en 2010 Gas Natural Ban, Los Grobo y Arcor, se distinguieron por sus Reportes de Sustentabilidad en los Reader's Choice Awards 2010 de GRI", recuerda la ejecutiva.

Para la responsable de ReporteSocial.com, un informe de sustentabilidad debe ser un ejercicio de sistematización y de detección de oportunidades de mejoras. "Desarrollado como proceso que exige compromiso, información correcta, aportada por todas las áreas de la empresa, se da en forma progresiva y con el involucramiento de los directivos, detectan los desafíos de la compañía ligados a la sustentabilidad y a su relación con los grupos de interés.

# 18

empresas argentinas integran el listado de GRI. En 2009, figuraban siete compañías.

## Qué hay que saber en materia de reportes

- Reporte de sustentabilidad es el nombre más elegido para denominarlos.
- Entre las motivaciones para realizarlo se consolida el valor comunicacional e irrumpe la función herramienta de gestión.
- El estado de los reportes en la Argentina es incipiente.
- El compromiso de la alta dirección aún no es tan importante en el proceso de desarrollo de los informes.
- Se observa bajo nivel de conocimiento instalado.
- La mayor parte de la motivación para efectuarlo nace de las filiales locales de las empresas extranjeras.
- Predomina la información sobre comunidad e inversión privada.
- Dificultad para obtener información de los proveedores.
- La información ambiental es percibida como altamente sensible para publicarse.
- Temas pendientes son diversidad e inclusión, conciliación y sindicatos.
- Legítima el reporte la incorporación de información negativa.
- Empleados y clientes son los principales destinatarios a la hora de hacer un reporte.
- Bajo nivel de inserción del informe en el mundo académico.
- Es rotunda la consolidación del GRI como indicador.
- El Pacto Global de Un es el lineamiento internacional de mayor presencia en los reportes analizados.
- El proceso de producción dura a una media de seis meses.
- Aún es imprescindible publicarlo en papel.
- Se consolida la frecuencia anual y la aparición de versiones reducidas.
- A corto plazo parece que no se insertará con fuerza la ISO 26000.
- Los líderes de opinión del sector no perciben en escenario regulatorio que los convierta en obligatorios.

Fuente: ComunicARSE

## Indicadores online

La versión indicadores IARSE/Ethos 2011 se ha revisado y estableció las correlaciones existentes entre esta herramienta y la ISO 26000 del mismo modo que las que ya existían para los Principios de Pacto Global, Metas del Milenio, GRI y Requisitos de la Norma SA 8000. Si hoy un interesado ingresa al sistema de autocalificación on-line en la página de IARSE ([www.iarse.org](http://www.iarse.org)) y completa el formulario, recibirá un informe detallado indicador por indicador sobre los resultados de la gestión de la empresa. De esta manera es posible contar en forma gratuita con un diagnóstico que les dará a conocer qué están cumpliendo o no de las iniciativas, principios y normas internacionales, y podrán abocarse en forma más profesional a planificar sus actividades futuras de RSE.



Sebastián Bigorito, de CEADS

clusión social, la medición de los gases efecto invernadero y la huella de carbono. En verdad se impone generar cada vez mayor transparencia en los diversos campos.

**En el mundo**

La tendencia se refleja también en el exterior. Desde las oficinas del GRI en Londres, Lucy Goodchild, Media Relations Manager, comenta a *Socialmente Responsables* que, de acuerdo a cifras de 2010 reportadas por la entidad, se observa un incremento del 22% en el número de reportes globales registrados, aumentando desde 1.491, en 2009, hasta 1.818 en 2010. "Las cifras se basan en los reportes que están en el *insert* del GRI. Aunque esto no significa que todos los reportes estén incluidos en la base de datos estadísticos".

Por su parte, Rolando de Serra, del IARSE, cuenta que los Estados Unidos, España y Brasil presentan la mayor cantidad de reportes. El 14% de las memorias correspondientes a 2010 son de América latina: la Argentina, Chile y Brasil. Al 8 de junio de 2011, el listado de GRI registraba, para el año, 133 de Brasil (incrementó por un 68% sus balances con respecto a 2009), 26 de Chile y 18 de la Argentina. Cabe resaltar que, en 2009, el listado registraba sólo 7 reportes de firmas argentinas.



Mercedes Occhi, de Reporte Social.com

Un reporte de estas características brinda información concreta, clara y estandarizada", amplía Occhi.

Agrega que trabajados de esta forma aumenta la credibilidad, la confianza, en cuanto a la transparencia, relevancia y confiabilidad de sus contenidos. "No hay dudas -dice- de que, cuando una empresa comunica lo bueno de su gestión y también lo negativo, asumiendo los temas sensibles y los desafíos, y presenta indicadores concretos, que puedan ser comparables en el tiempo, destierra en gran parte la desconfianza que puede provocar una publicación que sólo hace foco en los éxitos".

Temas que todavía aparecen marginados son los que competen a los sindicatos, a las políticas de corrupción, en especial después del colapso de Enron, la in-



**Reportes integrados**

Goodchild espera que, a futuro, las memorias tiendan a capturar e influir en las compañías para generar estrategias y políticas a corto y mediano largo plazo. "Deben presentar los riesgos y las oportunidades que enfrentan, uniendo el medio ambiente, las dificultades sociales y gubernamentales. Esos reportes deben enfatizar los *links* entre las *performances* financiera y las no financieras, y sobre cómo se da el flujo desde y al corazón de la estrategia del negocio". Para la ejecutiva, el plan del directorio para asegurar la sustentabilidad de la compañía tiene que ser claro. "En suma, demostrarán la existencia de un pensamiento integrado al unir sustentabilidad con los estados financieros".

Si bien la cantidad de este tipo

de reportes integrados presentados va en aumento, en 2010, constituyeron el 5% de los balances. De acuerdo a CorporateRegister.com, solamente en Brasil y Sudáfrica (con un 15% y un 18%, respectivamente) se está produciendo un avance. En la Argentina, todavía no se trabaja con reportes integrados. Esto tiene que ver con que la temática aún está en proceso de desarrollo a nivel internacional, los reportes de sustentabilidad tienen un corto periodo de existencia y por falta del desarrollo de la sustentabilidad como un aspecto estratégico del

**"Esos reportes deben enfatizar los links entre las performances financiera y las no financieras, y sobre cómo se da el flujo desde y al corazón de la estrategia del negocio."**

Lucy Goodchild, de GRI

**14%**

**de las memorias de RSE en el mundo provienen de América latina. Los EE.UU. lideran el ranking global.**

negocio. El reporte integrado sólo es posible si existe una integración de las estrategias.

Occhi recuerda que, anualmente, CorporateRegister.com entrega premios a los mejores reportes en los CR Reporting Awards (CRRRA), y que cada año incluye una categoría. Una de las que se integró distingue al Mejor Reporte Integrado. Los ganadores 2011 fueron Natura Cosméticos (Brasil); SolarWorld AG (Alemania); AXA SA (Francia); Vestas Wind Systems A/S (Dinamarca); American Electric Power (Estados Unidos); Vancouver City Savings Credit Union (Canada); NH Hoteles SA (España); TNT NV (Países Bajos); Indra Sistemas SA (España); Landcom (Australia).

Después, citando a Global Winners & Reporting Trends, Corporate Register, menciona que el

año pasado se publicaron más de 6.000 reportes. De las tendencias internacionales resulta que hay una clara desafío para las empresas en mejorar la calidad de la información que brindan. Como no todos los reportes abordan las cuestiones más materiales de las operaciones de las empresas, tiene que haber un mayor equilibrio entre la información sobre indicadores económicos, ambientales y sociales.

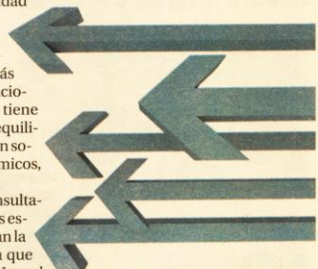
Las especialistas consultadas coinciden en que los estándares del GRI se llevan la corona. Occhi recuerda que se hace referencia a GRI en el 95% de los líderes del Dow Jones Sustainability Index, en el 78% del FTSE4Good Global 100 y en el 70% del ranking de las 100 Compañías Globales más Sustentables. El 52% de las compañías del FTSE4Good Global 100 aplican a los niveles A o B de GRI.

**Faltan las pymes**

El estándar de Aseguramiento de AccountAbility (AA1000AS) es otra de las herramientas desarrolladas por múltiples grupos de interés y que se destaca como norma de garantía de elección. La emplea 26% de las 100 compañías globales más sustentables. El Pacto Global de las UN también tiene seguidores, así como la Guía OCDE para multinacionales y los estándares de la OIT.

Alicia Rolando aclara que la práctica del reporte aún tiene mucho por crecer en la Argentina. "Las compañías que lo realizan son las grandes y las líderes en RSE. Las que lo hacen anualmente han ido mejorando el nivel (A, B o C) de sus documentos. Aún no vemos reportes de pymes. Pero, como se está ampliando en número de empresas que trabaja el concepto de RSE y sustentabilidad con su cadena de valor, en el futuro las pequeñas y medianas empresas elaborarán sus documentos. La metodología GRI es aplicable también para ellas. En cuanto al sector público, desde el IARSE acompañamos con la provincia de Córdoba a la primera entidad gubernamental en la elaboración de su informe. Esperamos que marque una tendencia para otros organismos".

Ante esta situación cabe la pregunta: ¿Anita Roddick y los activistas del pasado estarían satisfechos con los avances realizados?



**Acerca del GRI**

GRI trabaja con el International Integrated Reporting Committee (IIRC) junto a Prince's Accounting for Sustainability project (A4S) y la International Federation of Accountants (IFAC). La organización participa en varios foros para aconsejar cómo hacer los reportes integrados, incluyendo foros con un foco en regiones particulares y cuerpos de auditoría, inversores y organizaciones de la sociedad civil que están reportando a las compañías. El IIRC está encargado de diseñar un marco global aceptado para el reporte integrado. La combinación de conocimiento de estos grupos informan el diálogo para desarrollar el concepto de reporte integrado y el marco de referencia. Alicia rolando de Serra acota que el lanzamiento de la nueva Guía GRI G4 esta programada para finales de 2012.

**Carrefour**  
Está bueno para vos.



Usá bolsas reutilizables = bolsas plásticas, + planeta para todos.

Cuidar el Medio Ambiente, está bueno para todos

5 de junio día mundial del Medio Ambiente

Todo lo que necesitás está aquí, cuidalo.

