

Cuadernos de RSO

Publicación interdisciplinaria sobre
Responsabilidad Social de las Organizaciones

Universidad Católica del Uruguay
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Ciencias de la Administración
Programa de Investigación sobre RSE



Universidad
Católica del
Uruguay

Montevideo – Uruguay

- 9** **Editorial**
- 11** **Economía Solidaria y empresas híbridas en el marco de una economía plural. Génesis y desarrollo en la construcción de categorías analíticas.**
Pablo Guerra
- 31** **Responsabilidad Social Empresaria en mercados financieros: una perspectiva desde América Latina.**
Adrián Zicari
- 41** **Mediación comunitaria, derechos humanos y RSE**
Fernando Rodríguez Herrera
- 53** **La Responsabilidad Social de las Universidades y su inserción en el contexto iberoamericano. Relevancia de la Carta de Río-2014.**
Juan José Martí Noguera y Oscar Hernán Vargas
- 63** **Aprender e ajuda: motivações dos voluntários hospitalares em Portugal e suas implicações para a gestão das organizações**
Marisa Ferreira
- 73** **Reportes de Sostenibilidad: ¿qué están comunicando las empresas en Uruguay?**
Mariella de Aurrecoechea y Alejandro Vanrell
- 93** **El aporte de la academia a la calidad educativa para los sectores populares. El caso de la alianza estratégica entre Fé y Alegría y la Universidad Católica del Uruguay.**
Mercedes Portas y Florencia Siena
- 107** **BOOK REVIEW**
La Economía del Bien Común
Christian Felber.
Comenta: Mag. Claudio Jerusalmi
- 111** **TERCER SECTOR**
El caso de Reaching U
Fiorella Magnano y Marianne Schneeberger

Estudio Deloitte 2014 | Reportes de Sostenibilidad: ¿Qué están comunicando las empresas en Uruguay?

RESUMEN

En este artículo se presentan los resultados de un estudio realizado por Deloitte en 2014, en el que se analizaron las tendencias del Reporte de Sostenibilidad de las empresas uruguayas a la hora de comunicar su desempeño económico, medioambiental y social. En particular, se consideran los reportes uruguayos a la luz de los contenidos propuestos por el estándar más utilizado a nivel mundial para elaboración de este tipo de reportes, el Global Reporting Initiative (GRI) G4. El objetivo del estudio fue generar un documento que reflejara el estado del arte en el mercado uruguayo en relación a la elaboración de sus Reportes de Sostenibilidad y en comparación con el estándar más utilizado a nivel internacional en la confección de este tipo de reportes.

El estudio demuestra que las empresas tienen un largo camino por recorrer en relación a esta temática, ya sea en el contenido como en la forma de comunicación. Las oportunidades de mejora más significativas son avanzar en el análisis de materialidad y grupos interés, así como la medición de los impactos de las acciones mediante indicadores que permitan medir, controlar y monitorear resultados. Sus resultados son de especial utilidad para gerentes de empresas y personas encargadas de gestionar la RSE en sus organizaciones, específicamente hacia aquellos responsables de elaborar las Memorias de Sostenibilidad, dado que su contenido provee insumos relevantes para identificar los aspectos clave a fortalecer en su sistema de reporte actual, a través del benchmarking con empresas del mercado y con estándares internacionales.

Palabras Clave: Reportes de Sostenibilidad, Memorias de RSE, Sustentabilidad, Global Reporting Initiative, Desempeño Económico, Medioambiental y Social.

DATOS DE LOS AUTORES:

Mariella de Aurrecochea

Título académico: Contador Público

Pertenencia institucional: Deloitte S.C.

Cargo: Socia

CONTACTO:

mdeaurrecochea@deloitte.com

Alejandro Vanrell

Título académico: Magister en Responsabilidad Social Empresarial, Contador Público

Pertenencia institucional: Deloitte S.C.

Cargo: Consultor Senior

CONTACTO:

avanrell@deloitte.com

Recibido: 25 / 11 / 2014

Aceptado: 19 / 12 / 2014

SUMMARY

This article presents the findings of a study carried out by Deloitte in 2014, which analyses the trends of Sustainability Report for Uruguayan companies in regards to their economic, environmental and social performance. Particularly, the Uruguayan reports were analysed in comparison with the contents proposed by the most worldwide commonly used standard in order to prepare this type of reports, the Global Reporting Initiative (GRI) G4. The aim of the study was to produce a document reflecting the Uruguayan market state of art, in relation to its Sustainability Reporting development and compared to the GRI G4 standard.

The study shows that companies have a long way to go concerning this subject, either in terms of content or in the way of conveying it. The most significant opportunities for improvement include making progress in the materiality and stakeholders analysis, and measuring the impacts of actions by indicators which allow to measure, control and monitor results. The results are particularly useful for companies CEOs and persons responsible for CSR management in their organisations, specifically towards those responsible for drafting a Sustainability Report, since its content provides relevant input to identify key aspects to strengthen its current reporting system, through benchmarking with companies in the market and international standards.



INTRODUCCIÓN

En la segunda mitad de la década de los '80, a partir de una serie de escándalos empresariales, surgió el desafío de implementar un nuevo modelo de negocios basado en la transparencia de la gestión empresarial y en la generación de confianza en los grupos de interés de la organización y los distintos agentes de la Sociedad. Esta realidad sumada a la creciente sensibilización de la población en relación a distintos fenómenos, como el aumento en la demanda energética, el cambio climático, la escasez de recursos, entre otros, ha dado origen a mayores exigencias en materia de transparencia. Consecuentemente, las organizaciones se vieron obligadas a fortalecer su comunicación en relación a aspectos sociales y medioambientales y ya no sólo exclusivamente económicos.

En este contexto surgieron los Reportes de Sostenibilidad, como un medio de comunicación dirigido a todos los grupos de interés, el cual trata de dar respuesta a los intereses y expectativas legítimas que éstos depositan sobre las organizaciones. En este sentido, un Reporte de Sostenibilidad es un documento que contiene información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de una organización.

En Deloitte se entiende que el valor de elaborar un Reporte de Sostenibilidad va más allá del reporte en sí mismo. El verdadero valor tiene que ver con la identificación de los aspectos materiales que definen la sustentabilidad de la organización, con la medición, cuantificación y monitoreo de los impactos de estos aspectos materiales, lo cual permita redefinir estrategias de gestión de esos impactos y, por ende, mejorar la sustentabilidad del negocio. En definitiva, el Reporte de Sostenibilidad es una herramienta clave que habilita un proceso de mejora continua hacia un negocio sustentable.

Los Reportes de Sostenibilidad son importantes herramientas de comunicación que conllevan grandes beneficios. Conocer las motivaciones que llevan a las empresas a reportar sus acciones de RSE es esencial para explicar el creciente desarrollo de la actividad durante los últimos años. Las empresas y organizaciones elaboran reportes por varias razones, entre ellas:

- a. Promover la transparencia y la rendición de cuentas frente a las presiones de distintos agentes de la Sociedad. Los reportes como promotores de transparencia generan confianza, aspecto sumamente importante en las relaciones con los grupos de interés.
- b. Fortalecer la gestión y el desempeño de la empresa: comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a la propia organización y con otras organizaciones, así como identificar la relación entre el desempeño financiero y no financiero y mejorar la comprensión de los riesgos y oportunidades a los que se enfrentan.
- c. Permitir la retroalimentación y responder a las expectativas de los grupos de interés: mediante los reportes es posible intercambiar opiniones para alcanzar el progreso y responder a las exigencias de los grupos de interés, que ahora son mejores conocedores de lo que sucede puertas adentro.
- d. Configurar un modo eficaz de construir y mantener la imagen y reputación de la organización.
- e. Fortalecer la competitividad: los reportes colaboran con la construcción de la identidad y la imagen empresarial y, como consecuencia, surge una nueva estrategia de comunicación para fortalecer la competitividad frente a las empresas que van a la vanguardia. Son un buen elemento de comparación de prácticas entre empresas, para seguir buenos ejemplos y sumarse a la corriente.



OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El objetivo general mencionado en el resumen se puede desglosar en los siguientes objetivos específicos:

- a. Relevar las tendencias de las empresas a la hora de comunicar su desempeño económico, medioambiental y social, en el marco de sus Reportes de Sostenibilidad o documentos similares disponibles.
- b. Evaluar los contenidos e indicadores que incluyen las empresas en sus reportes a la luz de los requerimientos del estándar más utilizado para la confección de este tipo de reportes, el GRI G4.
- c. Identificar las principales características del reporte en Uruguay y los desafíos que enfrentan las empresas a la hora de mitigar las brechas existentes a efectos de alcanzar los requerimientos del GRI G4.

Durante el mes de abril de 2014 se relevaron más de 600 empresas, entre las cuales se identificaron 50 que poseen actualmente algún tipo de Reporte de Sostenibilidad disponible, de alcance local. Construir la base de empresas a relevar no fue tarea sencilla. Para ello se recurrió a diversas fuentes de información:

- a. sitios web oficiales de las empresas con endeudamiento según la Central de Riesgos del Banco Central del Uruguay. Se asumió que si una empresa se encuentra endeudada, es porque tiene determinado volumen de negocios, impacta en la sociedad y en diversos grupos de interés y, por ende, sería potencialmente esperable que comunicaran a sus grupos de interés sus acciones;
- b. sitios web oficiales de empresas que por su sector de actividad también sería esperable que publicaran este tipo de reportes, como el sector financiero, el sector de la salud y las empresas públicas;
- c. el sitio del Pacto Global Uruguay en donde las empresas adheridas presentan sus COPs (comunicación de progreso por su sigla en inglés “communication on progress”); y
- d. los reportes en formato físico que diferentes organizaciones han hecho llegar a Deloitte.

A partir del inventario de reportes, entendido en sentido amplio, se realizó un análisis exhaustivo de los contenidos de los mismos, a efectos de dar a conocer las tendencias de las empresas a la hora de comunicar sus esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial, en relación a las categorías económica, medioambiental y social. Luego, se efectuó una comparación y evaluación de los contenidos reportados por las empresas en relación a los requerimientos establecidos en la última versión del estándar Global Reporting Initiative, el GRI G4. En función de dicho análisis, se compilaron los resultados de la investigación en tres grandes capítulos:

- a. Principales hallazgos en los contenidos que las empresas reportan en relación a su desempeño económico, social y medioambiental.
- b. Principales hallazgos en los contenidos que las empresas reportan en comparación con los contenidos propuestos por la guía GRI G4.
- c. Conclusiones.

Independientemente de lo anterior, este estudio también incluyó dos capítulos que muestran la forma como Deloitte concibe los Reportes de Sostenibilidad y el marco del GRI 4. Y, sobre todo, se explica el por qué se eligió esta metodología como base de comparación.



EL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin fines de lucro cuyo fin es impulsar la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un marco completo para la elaboración de las mismas, cuyo uso se ha extendido en todo el mundo¹, siendo actualmente la guía más utilizada a nivel internacional para la confección de estos reportes.

En las guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, GRI propone una serie de principios e indicadores que podrán ser adoptadas por las organizaciones a efectos de medir y comunicar su desempeño económico, ambiental y social. Los reportes deben contener información sobre el impacto positivo o negativo de la organización en estos tres ámbitos. Se trata de comunicar los impactos de forma tangible y concreta, de modo de proveer al usuario una visión confiable de las consecuencias sobre el entorno de las actividades de la organización.

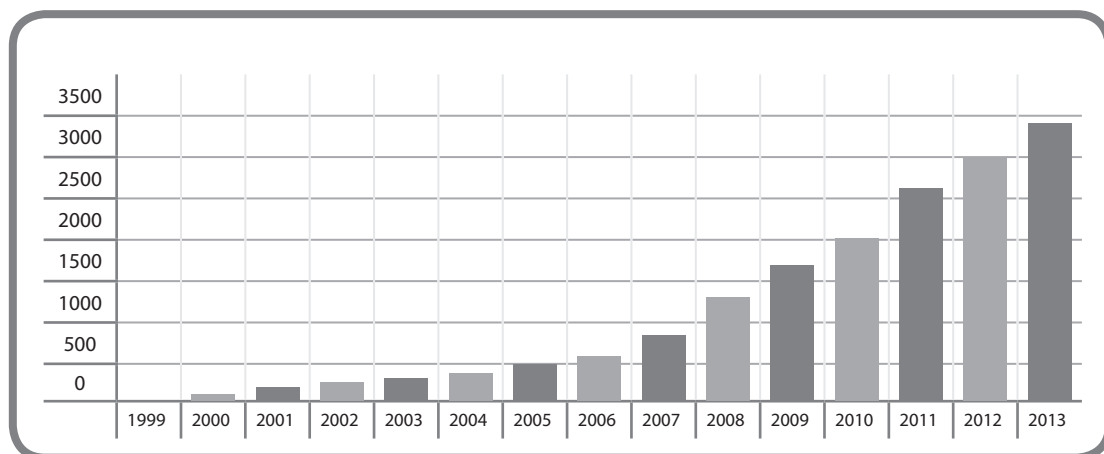
¹ Para conocer más acerca del GRI se sugiere consultar el ítem Acerca del Global Reporting Initiative, en www.global-reporting.org

Además, GRI participa activamente con otras iniciativas como el Pacto Global de Naciones Unidas, generando una vinculación directa entre los indicadores propuestos en sus guías y los principios del Pacto, elemento muy utilizado al momento de emitir los reportes o Comunicaciones de Progreso. En mayo de 2013 GRI publicó su nueva guía G4 con un objetivo claro:

“ayudar a los redactores de memorias a elaborar Memorias de Sostenibilidad significativas en las que se recojan datos útiles sobre las cuestiones más importantes para cada organización relacionadas con la sostenibilidad, así como contribuir a que la elaboración de memorias se convierta en una práctica habitual”. (GRI, 2013, G4 – Principios y Contenidos básicos, pág. 3)

Se pretende que las organizaciones reporten solamente información fundamental para su actividad y sus grupos de interés, es decir, que identifiquen cuáles son los temas relevantes para su gestión sustentable.

La tendencia a nivel global muestra el creciente uso del GRI para la elaboración de reportes de sustentabilidad. En la página web del GRI hay registrados más de **3300 reportes** correspondientes al año 2013 que fueron confeccionados en base al GRI o hacen mención al mismo, lo que lo convierte en el estándar más utilizado internacionalmente. En la gráfica se presenta la evolución del número de reportes confeccionados en base al estándar GRI y/o hacen mención al mismo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la página web del GRI a diciembre 2014.

Por este motivo, resulta razonable analizar el mercado uruguayo tomando como referencia al GRI, ya que de esta forma se puede evaluar cómo se encuentra nuestro país en relación con las tendencias mundiales.

Grados de conformidad con la guía

El GRI G4 propone dos opciones para las organizaciones que deseen elaborar sus Memorias de Sostenibilidad de conformidad con la guía: la opción Esencial y la opción Exhaustiva. Tanto la opción esencial como la exhaustiva se centran en el proceso de identificación de los aspectos materiales.

“Los aspectos materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”. (G4: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad - Principios y Contenidos básicos, 2013, Pag. 11)

Por un lado, la opción Esencial consta de los elementos fundamentales de una Memoria de Sostenibilidad, en relación a su desempeño económico, ambiental, social y de gobierno”. Por otro lado, la opción Exhaustiva desarrolla la Esencial, incorporando nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. En este sentido, las organizaciones que reporten por el grado de conformidad Exhaustiva, deberán reportar todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales incluidos en la guía.

Es importante aclarar que las opciones no se relacionan con la calidad de la memoria ni con el desempeño de la organización, sino que reflejan el modo en que cada Memoria de Sostenibilidad aborda las indicaciones de la guía.

Contenidos básicos generales del GRI G4

Los Contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran reportes de sostenibilidad. Están estructurados en los siguientes siete apartados:

Estrategia y análisis	En este apartado se ofrece una imagen general de la sostenibilidad de la organización, que sirve de marco para la información más detallada que se describirá luego.
Perfil de la organización	Este apartado brinda una imagen general de las características propias de la organización, que también resultarán de interés al momento de analizar aspectos específicos.
Aspectos materiales y cobertura	Esta parte ofrece una visión general de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el contenido de la memoria, los aspectos materiales y su cobertura, y las reformulaciones de la información.
Participación de los grupos de interés	Este apartado aporta una visión general de la participación de los grupos de interés en la organización.
Perfil de la memoria	En este apartado se incluye información básica de la memoria, el índice de contenidos GRI, y el enfoque con relación a la verificación externa.
Gobierno	Estos contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la estructura de gobierno y su composición; el papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los valores, los propósitos y la estrategia de la organización; la evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno; las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de gestión de riesgos; las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sustentabilidad; las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, social y ambiental; y la retribución y los incentivos.
Ética e integridad	En este apartado se informa sobre valores, principios, estándares y normas de la organización; sus mecanismos internos y externos de asesoramiento para una conducta ética y lícita; y sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas.

Fuente: (GRI, 2013, G4 – Principios y Contenidos básicos, pag. 19)

Contenidos básicos específicos del GRI G4

La guía organiza los contenidos básicos específicos en tres categorías: la Económica, la Medioambiental y la Social. Cada categoría se compone de una serie de aspectos del GRI. Independientemente de la opción de conformidad elegida, solo se deben divulgar los contenidos básicos específicos que guarden relación con los aspectos materiales.

Categoría	Economía	Medioambiente		
Aspectos	Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte General Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismos de reclamación en materia ambiental		
Categoría	Desempeño social			
Sub categorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos	Empleo Relaciones entre los trabajadores y la dirección Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Inversión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso Medidas de seguridad Derechos de la población indígena Evaluación Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Comunidades locales Lucha contra la corrupción Política pública Prácticas de competencia desleal Cumplimiento regulatorio Evaluación de la repercusión social de los proveedores Mecanismos de reclamación por impacto social	Salud y seguridad de los clientes Etiquetado de los productos y servicios Comunicaciones de mercadotecnia Privacidad de los clientes Cumplimiento regulatorio

Fuente: (GRI, 2013, G4 – Principios y Contenidos básicos, pag 9)

ECONÓMICA. La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. Esta categoría refleja el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad. (GRI, 2013, G4 - Principios y Contenidos básicos, pag 48).

MEDIOAMBIENTAL. La dimensión medioambiental de la sostenibilidad refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. En esta categoría se cubren los impactos relacionados con los insu-

mos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de los productos y servicios, además del cumplimiento normativo y el gasto en materia ambiental. (GRI, 2013, G4 - Principios y Contenidos básicos, pag. 52).

SOCIAL. La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera. Esta categoría se divide a su vez en cuatro sub categorías: 1) Prácticas laborales y trabajo digno; 2) Derechos humanos; 3) Sociedad y 4) Responsabilidad sobre productos. (GRI, 2013, G4 - Principios y Contenidos básicos, pag. 64) .



PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO

¿Quiénes reportan en Uruguay?

Se identificaron 50 reportes correspondientes a igual número de organizaciones de distintos sectores de actividad. El sector al que pertenecen la mayor cantidad de empresas es el financiero (15), seguido por el sector industrial (10) y el de transporte y comunicaciones (6). Los demás reportes se dividen entre: energía, gas y agua (4), comercio (3), salud (2) y otros servicios (10).

El 60% de las empresas son nacionales, mientras que el restante 40%, son empresas internacionales. Independientemente de lo anterior, es importante aclarar que para este estudio, se consideraron únicamente aquellos reportes de alcance local. Esto significa que el total de los reportes analizados contiene información que refiere solamente a su desempeño en territorio uruguayo.

Por otro lado, del total de empresas, el 76% pertenecen al sector privado y el 24% al sector público.

Peso relativo de las categorías y temas

A continuación se presentan los principales hallazgos en el reporte de las empresas uruguayas en relación su desempeño económico, medioambiental y social.

- a. La categoría social es abordada por el 100% de las empresas, seguida por la categoría medioambiental con el 91% y finalmente la categoría económica con el 78%.
- b. Del total de temas que las empresas incluyen en sus reportes, el 72% son temas sociales, el 16% temas medioambientales y el restante 12% temas económicos.
- c. El 50% de la información reportada corresponde a los siguientes cuatro temas: 1) comunidades locales (26%); 2) salud y seguridad en el trabajo (10%); 3) capacitación y educación (9%) y 4) desempeño económico (9%). Por debajo de ellos se encuentran cuatro temas, cada uno de los cuales acumula el 4% de lo reportado (salud y seguridad de los clientes, diversidad e igualdad de oportunidades, lucha contra la corrupción, efluentes y residuos)

y dos temas que acumulan el 3% de la información incluida en los reportes (energía y empleo).

A la luz de estos resultados cabe plantearse una serie de interrogantes sobre las cuales aún no se cuenta con una respuesta:

- a. ¿Se entiende razonablemente el concepto de sustentabilidad o responsabilidad social? O, ¿se asocia o reduce fuertemente la responsabilidad social como acciones hacia la comunidad?
- b. ¿Es real que las empresas no hacen acciones en relación a importantes temas como por ejemplo lucha contra la corrupción o la diversidad e igualdad de oportunidades? O, ¿es que dichos temas están tan incorporados en la gestión diaria y se asume que no es necesario comunicarlos?
- c. ¿Las empresas no publican o comunican sus aspectos de desarrollo económico por temor a quedar en desventaja competitiva? O, ¿quizás exista el temor de que dicha información no sea entendida adecuadamente por los diferentes públicos?

Los indicadores: análisis general

Por otra parte, en relación al uso de indicadores se evidencia que del total de temas reportados por las empresas, el 44% lo hace con al menos un indicador. El restante 56% se reporta únicamente de forma narrativa. En este sentido, del total de indicadores reportados por las empresas, el 66% corresponden a la categoría social, el 21% a la económica y el restante 13% a la categoría medioambiental.

Por otro lado, si se analizan los aspectos dentro de cada categoría, el 48% de los indicadores se concentran en tres aspectos: *desempeño económico* (18%), *comunidades locales* (17%) y *capacitación y educación* (12%). En la tabla se presenta el peso relativo de los aspectos que concentran el 3% o más del total de indicadores.

Categorías	Aspectos	Peso relativo
Social	Comunidades locales	17%
	Capacitación y educación	12%
	Salud y seguridad en el trabajo	8%
	Empleo	7%
	Diversidad e igualdad de oportunidades	6%
	Salud y seguridad de los clientes	4%
	Comunicaciones de mercadotecnia	4%
	Otros aspectos sociales	8%
Económica	Desempeño económico	18%
	Otros aspectos económicos	3%
Medioambiental	Efluentes y residuos	3%
	Energía	3%
	Otros aspectos medioambientales	7%

Estos resultados hacen pensar en una serie de interrogantes:

- a. ¿Las empresas están manejando adecuadamente la herramienta del reporte con todo su potencial? O, ¿la están pensando como una herramienta de marketing más?
- b. ¿Las empresas no miden porque no tienen los elementos para hacerlo? O, ¿no han encontrado los indicadores razonables que permitan monitorear concretamente el impacto? O, ¿no miden para no mostrar avances o retrocesos en los procesos de gestión?

Análisis de los temas e indicadores dentro de cada categoría

A continuación se presenta un análisis de los datos desagregados a nivel de cada una de las tres categorías.

Economía. Los principales temas e indicadores reportados en relación a los aspectos económicos más relevantes son:

- a. Desempeño económico: Estados Contables / Facturación, Ventas o crecimiento de ventas / Porcentaje de participación en el mercado / Indicadores financieros, Ratios (ROA, ROE, etc.) / Distribución de las utilidades.
- b. Consecuencias económicas indirectas: Monto invertido en infraestructura y tecnología.

El 68% de los temas económicos corresponden al *desempeño económico*, el 28% a *consecuencias económicas indirectas* y el restante 4% a *otros aspectos económicos*. El 78% de estos temas se reporta mediante indicadores y el restante 12% se reporta en forma narrativa. Asimismo, del total de indicadores económicos reportados por las empresas, el 85% está asociado al *desempeño económico*, seguido por el 11% asociado al aspecto *consecuencias económicas indirectas* y el restante 4% a *otros aspectos económicos*.

Medioambiente. Los principales temas reportados en relación a los aspectos medioambientales más relevantes son:

- a. Efluentes y residuos: Participación en proyectos de reciclaje y reutilización / Separación de residuos / Programas para disposición responsable de residuos.
- b. General: Programas de minimización de impactos ambientales / Medidas para desarrollar las actividades de forma tal que no estén reñidas con el medioambiente/ Sensibilización a empleados / Gastos e inversiones para el cuidado del medioambiente / Sostenibilidad en el uso de recursos.
- c. Energía: Medidas tomadas para el uso eficiente de la energía / Participación en iniciativas para el ahorro energético / Políticas de instalación de luminaria con menor consumo energético / Monitoreo del consumo energético.
- f. Agua: Medidas de incentivo para la reducción del consumo y el consumo responsable / Monitoreo del consumo de agua.
- e. Materiales: Consumo de papel y otros insumos amigables con el medioambiente.
- f. Emisiones: Medidas para reducir las emisiones.

La distribución de estos temas medioambientales reportados es la siguiente: el 24% está relacionado al aspecto *efluentes y residuos*, el 22% al *aspecto general*, el 19% se relaciona con la *energía*, el 8% con el *agua*, el 7% con *materiales* y el 6% con emisiones. El 34% de estos temas se reporta mediante indicadores y el 66% se reporta únicamente de forma narrativa. Los indicadores utilizados para reportar se distribuyen así: *energía* (22%), *efluentes y residuos* (21%), el *aspecto general* (12%), el *agua* (11%), *materiales* (11%), *emisiones* 8% y *otros* (15%)

Los principales indicadores reportados en relación a los aspectos medioambientales más relevantes son:

- a. Energía: Consumo directo de energía / Reducción o ahorro energético.
- b. Efluentes y residuos: Cantidad de papel enviado a reciclar / Cantidad de otros residuos desechados responsablemente.
- c. General: Certificaciones en materia medioambiental (Ejemplos: ISO 4001, ISO 17025, IEC 60601).
- d. Agua: Captación total de agua por fuente.
- e. Materiales: Cantidad aproximada de materiales utilizados / cantidad de materiales utilizados que son reciclados.
- f. Emisiones: Emisiones totales / Porcentaje de reducción de emisiones.

Social. Los principales temas reportados en relación a los aspectos sociales más relevantes son:

- a. Comunidades locales: Organizaciones a las que se apoya / Programas de apoyo a la comunidad llevados a cabo / Actividades para fomentar el desarrollo de la población local, la educación, la vida saludable, la cultura / Donaciones.
- b. Salud y seguridad en el trabajo: Descripción de los beneficios para los funcionarios / Mejoras en las condiciones laborales / Programas y actividades para los funcionarios / Integración de los empleados.
- c. Capacitación y educación: Descripción de los programas de capacitación / Programas de evaluación de desempeño / Programas de gestión del capital humano.
- d. Diversidad e igualdad de oportunidades: Programas orientados a promover la equidad en la organización / Descripción de proyectos para favorecer la integración de personas jóvenes y personas con capacidades diferentes / Descripción de los procesos de selección.
- e. Empleo: Descripción de la plantilla de trabajo / Distribución por cargo, sexo, etc.
- f. Lucha contra la corrupción: Código de ética o código de conducta / Control de procesos, auditorías internas y externas / Procedimientos puntuales para la lucha contra prácticas corruptas.

El total de temas sociales que las empresas incluyen en sus reportes se distribuyen de la siguiente manera entre sub-categorías: *sociedad* (42%), *prácticas laborales y trabajo digno* (39%), *responsabilidad sobre productos* (13%) y *derechos humanos* (6%). Si se consideran los temas en que se desagrega cada sub-categoría, se encuentra la siguiente distribución: *comunidades lo-*

cales (36%), salud y seguridad en el trabajo (15%); capacitación y educación (12%); diversidad e igualdad de oportunidades (6%), empleo (5%) y lucha contra la corrupción (5%).

El 41% de los temas sociales se reporta mediante al menos un indicador, mientras que el 59% restante se reporta únicamente en forma narrativa. Los indicadores utilizados para reportar se distribuyen así entre sub-categorías: *prácticas laborales y trabajo digno* (51%), *sociedad* (29%), *responsabilidad sobre el producto* (15%) y *derechos humanos* (5%). Al considerar en forma desagregada los temas en que se dividen las sub-categorías se registra lo siguiente: *comunidades locales* (25%), *capacitación y educación* (18%), *salud y seguridad en el trabajo* (12%), *empleo* (11%), *diversidad* (9%), *salud y seguridad de los clientes* (6%), *comunicaciones de mercadotecnia* (6%) y *derechos humanos* (5%).

En la tabla se presentan los indicadores reportados en relación a los aspectos sociales más relevantes.

Sub-Categorías	Indicadores
Prácticas laborales y trabajo digno	<p>Capacitación y educación: Horas de formación (al año, por empleado, etc.) / Porcentaje de funcionarios que participaron en programas de capacitación / Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones de desempeño.</p> <p>Salud y seguridad en el trabajo: Mediciones de clima y cultura laboral / Encuestas de satisfacción a los empleados / Cantidad de funcionarios que usufructuaron de distintos beneficios / Número de accidentes laborales y enfermedades.</p> <p>Empleo: Cantidad de funcionarios / Evolución del número de funcionarios / Ingresos en el año.</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades: Composición de la plantilla desglosada por sexo / Composición de la plantilla desglosada por edad / Composición de los cargos de dirección.</p>
Sociedad	<p>Comunidades locales: Cantidad de funcionarios que participaron en las actividades de apoyo a la comunidad llevadas a cabo / Cantidad de personas que resultaron beneficiadas por los distintos proyectos sociales / Horas dedicadas a programas de apoyo a la comunidad / Apoyo económico otorgado para distintos programas.</p>
Responsabilidad sobre el producto	<p>Salud y seguridad de los clientes: Certificaciones de calidad (Ejemplos: ISO 9001-2008, ISO 27000) / Cantidad de sugerencias y reclamos recibidos y atendidos.</p> <p>Comunicaciones de mercadotecnia: Cantidad de seguidores en las distintas redes sociales / Número de incidentes por incumplimiento de la normativa en materia de marketing / Cantidad de publicaciones, de apariciones en medios, etc.</p>



PRINCIPALES HALLAZGOS EN RELACIÓN A LA GUÍA GRI G4

En esta sección se presentan los principales hallazgos sobre los contenidos reportados por las empresas uruguayas en comparación con los contenidos básicos y específicos exigidos por GRI G4.

Contenidos básicos generales

En relación a los contenidos básicos generales, se efectuó una evaluación del grado de avance promedio que presentan los reportes analizados respecto a los distintos apartados propuestos por la guía GRI G4. Dentro de cada apartado el GRI G4 propone una serie de indicadores, los cuales son obligatorios o no en función del grado de conformidad por el que la empresa opte. La opción *Esencial* exige reportar sólo determinados indicadores fundamentales, mientras que la opción *Exhaustiva* exige reportar todos los indicadores propuestos por la guía. En este sentido, se han definido los siguientes grados de avance, a efectos de evaluar los apartados propuestos por GRI G4.

Grados de avance promedio:

Apartados	Grado de avance promedio	
	Conformidad Exhaustiva	Conformidad Esencial
Estrategia y análisis	Avanzado	Completo
Perfil de la organización	Medio	Medio
Aspectos materiales y cobertura	No reportado	No reportado
Participación de los grupos de interés	Inicial	Inicial
Perfil de la memoria	Medio	Medio
Gobierno	No reportado	Medio
Ética e integridad	Avanzado	Completo

Principales hallazgos correspondientes al apartado: estrategia y análisis.

- El apartado *estrategia y análisis* se encuentra relativamente bien contemplado en los reportes de nuestro país. Las empresas uruguayas suelen reportar la información general sobre la sostenibilidad de su organización, necesaria para luego desarrollar información más detallada.
- G4-1. El 84% de los reportes incluyen una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización, en la que generalmente se presenta la memoria y el enfoque organizacional de la sustentabilidad.
- G4-2. Al considerar la opción de conformidad *Esencial* el resultado mejora puesto que, en este caso, GRI no exige reportar el indicador G4-2, en el que se debería proporcionar una descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades de la organización. Del total reportes analizados, los que incluyen esta información constituyen el 67%.

Principales hallazgos correspondientes al apartado: perfil de la organización.

- Con respecto a la información relativa al Perfil de la organización, el grado de avance promedio en los reportes es intermedio.
- De todos modos, para analizar este apartado, cabe realizar una distinción. La mayoría de las empresas no descuidan los indicadores más básicos para caracterizar su organización, como pueden ser los productos y servicios más importantes que brinda, el número de em-

pleados o los países donde opera. Sin embargo, cuando se trata de contenidos menos generales, como por ejemplo la descripción de los mercados a los que se sirve o el porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, se suele brindar menos información.

- c. G4-4. El 89% de las empresas analizadas describen cuáles son sus marcas, productos y servicios más importantes.
- d. G4-11. Cerca de la mitad de las empresas reportan la proporción de empleados cubiertos por convenios colectivos.

Principales hallazgos correspondientes al apartado: aspectos materiales y cobertura.

- a. Al evaluar este apartado, se puede detectar una de las principales fallas del mercado uruguayo en materia de reportes de sustentabilidad.
- b. G4-18, G4-19. La mayoría de las empresas no describen el proceso que siguen para determinar el contenido de sus reportes.
- c. Este es un punto clave que se debería mejorar, ya que al identificar los aspectos críticos que tienen un impacto en materia de sostenibilidad, los reportes logran centrarse en los asuntos relevantes para sus grupos de interés.

Principales hallazgos correspondientes al apartado: participación de los grupos de interés.

- a. G4-24. Más de la mitad de las empresas analizadas presentan información con respecto a cuáles son los grupos de interés vinculados a la organización.
- b. Sin embargo, esta parte de los contenidos generales aún debe ser desarrollada, puesto que se debería reportar sobre el proceso de identificación de los grupos de interés y el modo en que la organización se relaciona con cada uno de ellos.

Principales hallazgos correspondientes al apartado: perfil de la memoria.

- a. El grado de avance promedio que presentan los reportes es intermedio puesto que gran parte de las empresas incluyen los indicadores básicos con respecto al perfil de la memoria.
- b. G4-33. Sin embargo, de las empresas tomadas en cuenta para el análisis, el 82% no cuentan con ningún tipo de verificación externa de sus reportes, lo que es un claro indicio de que aún queda mucho por avanzar en este sentido.

Principales hallazgos correspondientes al apartado: gobierno

- a. La información con respecto a gobierno es prácticamente nula en la mayoría de los reportes.
- b. G4-38, G4-34. La descripción de la composición del órgano superior de gobierno y sus comités es el indicador sobre el que más se reporta dentro de este apartado, con un total del 47% de las empresas (G4-38). El siguiente indicador que aparece con más frecuencia,

reportado por el 40% de las empresas, es el G4-34, en el cual se informa sobre la estructura de gobierno. En efecto, es por este último dato que en la opción de conformidad Esencial este apartado alcanza un grado de avance intermedio.

- c. El resto de los indicadores suponen información sumamente específica, que en general no es proporcionada por las empresas.
- d. Principales hallazgos correspondientes al apartado: ética e integridad.
- e. En el contexto de un reporte de sostenibilidad, las organizaciones identifican la descripción de su misión y visión como parte fundamental de los contenidos generales que proporcionan.
- f. G4-56. Es usual que las empresas comuniquen cuáles son sus valores, principios, normas o estándares, puesto que se trata de los fundamentos en los que se asienta la organización. El 89% de las empresas brindan esta información. Esto explica por qué el apartado ética e integridad se encuentra en un nivel avanzado cuando se considera la opción de conformidad Esencial.
- e. G4-57, G4-58. En cambio, al momento de considerar la forma en que la organización asegura conductas éticas y de integridad, disminuye la cantidad de empresas que reportan este contenido.

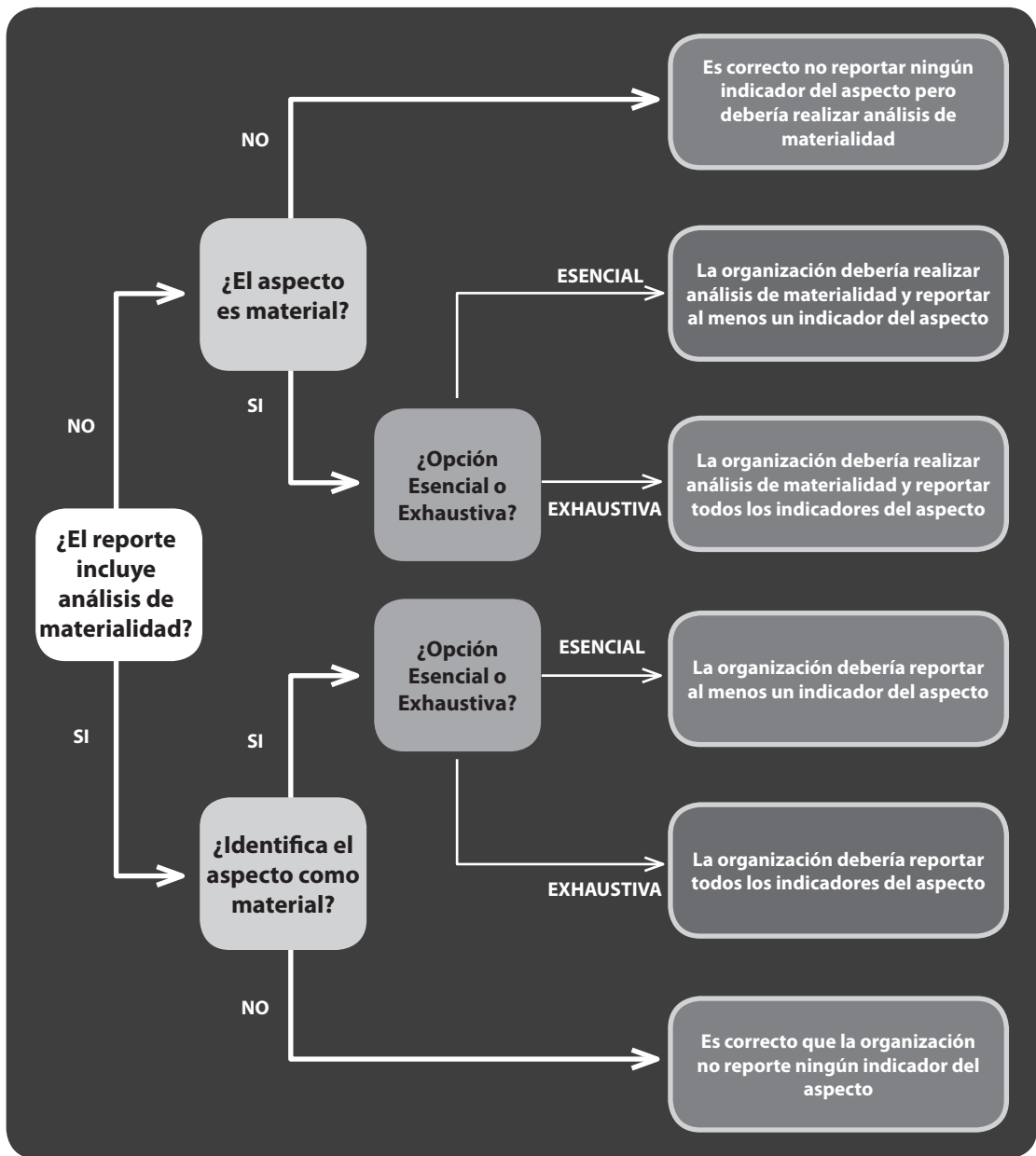
Contenidos básicos específicos

Uno de los principales focos de la guía G4 está puesto en la importancia de la “materialidad” de los temas tratados en las memorias. Se busca que las organizaciones reporten solamente información fundamental para su actividad y sus grupos de interés, es decir, que identifiquen cuáles son los temas relevantes para su gestión sustentable.

De esta manera, se quiere incentivar la publicación de reportes más precisos, creíbles y útiles, enfocados en los impactos de los procesos de la organización y en la gestión de los mismos, en lugar de reportes extensos que no logran centrarse en asuntos verdaderamente críticos.

Es importante aclarar que no todas las organizaciones deben reportar todos los indicadores específicos propuestos por GRI. Cada organización deberá realizar un análisis e identificación de los aspectos clave que definen la sostenibilidad de su negocio. En caso de que la organización haya identificado como relevante alguno de los aspectos específicos que propone la guía, deberá reportar un indicador si se optó por la opción Esencial o todos si se optó por la opción Exhaustiva.

A continuación se presenta un diagrama que resume las opciones que se deben tener en cuenta al momento de interpretar los resultados presentados más adelante en este informe:



Teniendo esto en cuenta, a continuación presentamos a modo de ejemplo, los principales hallazgos del análisis de los indicadores propuestos por GRI G4, de algunos aspectos de la categoría Medioambiental. Los mismos son presentados a efectos ilustrativos. Los hallazgos relacionados al resto de los indicadores del GRI G4 se podrán consultar en el documento del estudio, el cual se encuentra disponible en nuestra página web (www.deloitte.com/uy).

Contenidos básicos específicos

Categoría Medioambiental

1 | Aspecto: Materiales

Conceptos clave en relación al aspecto:

- materiales por peso o volumen
- materiales reciclados

Referencia indicadores GRI G4:

- G4-EN1 a G4-EN2

Principales hallazgos:

- G4-EN1. Los materiales por peso o volumen aparecen en el 16% de los reportes.
- G4-EN2. El porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclados se reporta con más frecuencia. El 29% de las empresas proporcionan este dato.

2 | Aspecto: Energía

Conceptos clave en relación al aspecto:

- consumo energético interno
- consumo energético externo
- intensidad energética
- reducciones del consumo energético

Referencia indicadores GRI G4:

- G4-EN3 a G4-EN7

Principales hallazgos:

- G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7. Los indicadores que más reportan las empresas dentro de este aspecto son la reducción del consumo energético (47% de las empresas), la reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios (33% de las empresas), y el consumo energético interno (31% de las empresas).

3 | Aspecto: Agua

Conceptos clave en relación al aspecto:

- captación total de agua
- fuentes de agua afectadas
- agua reciclada y reutilizada

Referencia indicadores GRI G4:

- G4-EN8 a G4-EN10

Principales hallazgos:

- G4-EN8. En cuanto al aspecto Agua, el 13% de los reportes informan sobre la captación total de agua según la fuente.



CONCLUSIONES

Si bien es significativo que el mercado uruguayo esté trabajando sobre esta herramienta para comunicar los resultados de su gestión a sus públicos de interés, entendemos que existe una oportunidad de mejora para las empresas uruguayas. Oportunidades de mejora que surgen a raíz de las principales conclusiones que resumen los principales hallazgos de este estudio:

Sobre el reporte en general

- a. Variabilidad de Reportes. Una de las características más concluyentes del mercado uruguayo en relación a los reportes de sostenibilidad es la gran variedad de enfoques, contenidos, estilos y uso de estándares que presentan. Uruguay tiene en este sentido la necesidad de estandarizar esta práctica, a efectos de habilitar la comparabilidad entre las organizaciones y fortalecer la gestión de las mismas en materia de sostenibilidad.
- b. Fuerte foco en temas sociales, en detrimento de los ambientales y económicos: Respecto al contenido de los reportes, las empresas uruguayas tienden a enfocarse en temas sociales. Se destacan especialmente los distintos programas o iniciativas de apoyo a la comunidad y de voluntariado, así como las actividades de capacitación e integración orientadas a los empleados.
- c. Tendencia hacia la comunicación narrativa: Las empresas uruguayas tienden a comunicar sus acciones de forma narrativa. Si bien el uso de indicadores es una práctica cada vez más frecuente, las empresas suelen incluir pocos indicadores relevantes en relación a la sostenibilidad de su negocio.

Sobre el reporte en relación al GRI G4

- a. Adecuación destacada respecto a contenidos básicos generales del GRI G4. Respecto a los contenidos básicos generales propuestos por el GRI G4, los reportes uruguayos presentan un panorama considerablemente positivo. A efectos de cumplir cabalmente con la guía, las empresas deberán poner foco en los indicadores de los apartados *gobierno* y principalmente *aspectos materiales y cobertura*.
- b. Necesidad de reportar sobre aspectos materiales. Respecto a los contenidos básicos específicos propuestos por el GRI G4, las empresas en Uruguay deberán obligatoriamente emprender un proceso de análisis e identificación de aspectos materiales, a efectos de reportar los aspectos que realmente definan la sostenibilidad de su organización. Este es un aspecto central, en nuestra opinión, que posibilitará a las empresas tener un salto cualitativo importante en su gestión de sostenibilidad.
- c. Limitado uso de indicadores específicos del GRI G4. Los indicadores específicos que propone el GRI G4 son poco utilizados por las empresas uruguayas. Es importante aclarar que el hecho de que no sea significativa la cantidad de empresas que reportan los indicadores específicos que propone el GRI G4, no necesariamente significa que deban hacerlo. Según la guía, la obligatoriedad de reportar estos indicadores responde al análisis dematerialidad y al grado de conformidad por el que se haya optado. ■

BIBLIOGRAFÍA

- **Deloitte Uruguay (2014).** *“Reportes de Sostenibilidad: ¿qué están comunicando las empresas en Uruguay?”*. Disponible en www.deloitte.com/uy. Accedido el 3 de Diciembre de 2014.
- **Global Reporting Initiative, GRI (2013).** *“G4 Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad – Principios y contenidos básicos”*. Disponible en www.globalreporting.org. Accedido el 3 Diciembre de 2014.
- **Global Reporting Initiative, GRI (2013).** *“G4 Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad – Manual de Aplicación”*. Disponible en www.globalreporting.org. Accedido el 3 de Diciembre de 2014.
- **Global Reporting Initiative.** Acerca de Global Reporting Initiative. [en línea]. Disponible en www.globalreporting.org. Accedido el 3 de Diciembre de 2014.