

**RG**

# Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

# Índice

## Prólogo

### Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia

#### Introducción: Visión global de las memorias de sostenibilidad

Propósito de la memoria de sostenibilidad	5
Orientación sobre el Marco de elaboración de memorias del GRI	5
Orientación sobre la Guía del GRI	6
Aplicación de la Guía	7

## Parte 1

### Definición del contenido, cobertura y calidad de la memoria

Orientaciones para la definición del contenido de la memoria	9
Principios para la definición del contenido de la memoria	10
Principios para verificar la calidad de la memoria	15
Orientaciones sobre la cobertura de la memoria	19

## 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

Indicadores de desempeño económico	29
Indicadores de desempeño ambiental	30
Desempeño social:	
Prácticas laborales y trabajo digno	32
Derechos Humanos	35
Sociedad	37
Responsabilidad sobre productos	38

### Observaciones generales con respecto a la información

Recopilación de datos	40
Formato y frecuencia de la memoria	40
Verificación	41
Glosario de términos	42
Reconocimientos	45



## 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.

<sup>1</sup> 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 cuentas<sup>2</sup> 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

<sup>2</sup> 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 básicos<sup>3</sup> (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 las 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

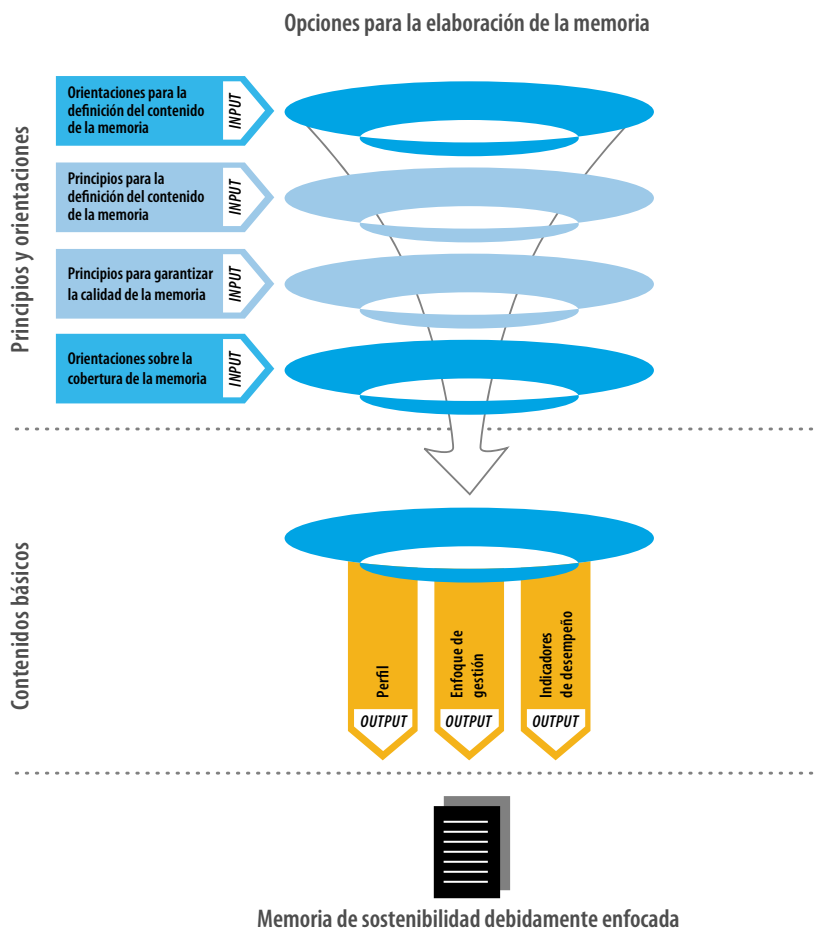


Figura 2: Visión general de la Guía del GRI

<sup>3</sup> 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 rango<sup>4</sup> 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.

## 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.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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](http://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.

## Parte 1: 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 cobertura<sup>6</sup> 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

<sup>6</sup> N.T. Cobertura, perímetro, ámbito de reporte.



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 interés<sup>7</sup>. 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 memoria<sup>8</sup>.
- 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

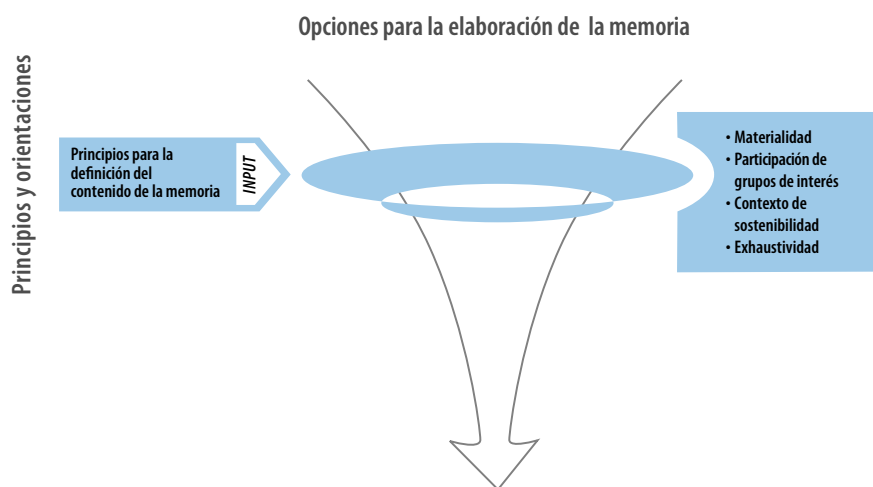


Figura 3: Principios para la definición del contenido de la memoria

<sup>7</sup> N.T. Se ha traducido el término “stakeholders” como grupos de interés.

<sup>8</sup> 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 exhaustividad<sup>9</sup>.

### 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.

#### MATERIALIDAD<sup>10</sup>

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 aquéllos 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 aquéllos que pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización, o influyen 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

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.<sup>11</sup> 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 productivo<sup>12</sup> (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.<sup>13</sup> 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 aquéllos que los expertos<sup>14</sup> consideran una preocupación importante, o aquéllos que han

<sup>9</sup> N.T. Se ha traducido el término Completeness como Exhaustividad

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> World Commission on Environment and Development. Our Common Future. Oxford: Oxford University Press, 1987, p. 43.

<sup>12</sup> N.T. de los términos en la versión original en inglés "Upstream" y "Downstream".

<sup>13</sup> 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.

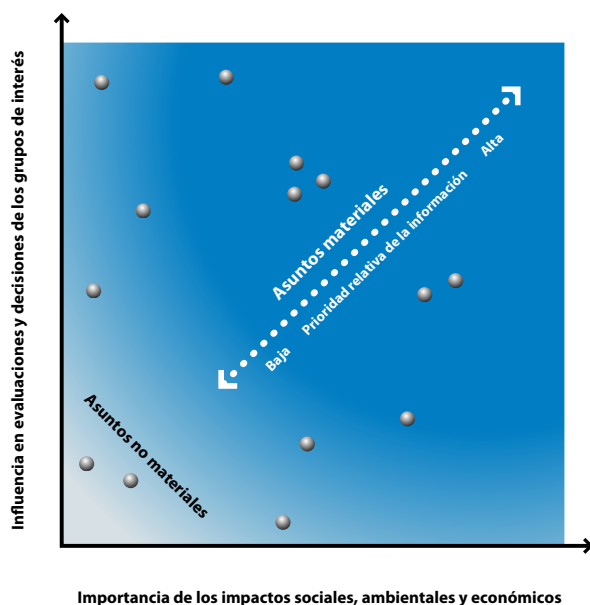


Figura 4: Definición de materialidad

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:

- Intereses/aspectos principales sobre el desempeño sostenible e Indicadores planteados por los grupos de interés.
- Principales asuntos y retos futuros del sector, tal como informen las empresas homólogas y los competidores.
- Leyes, Reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la organización y sus grupos de interés.
- 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:

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

<sup>14</sup> N.T. del término en la versión original en inglés "Expert communities".



- ☑ 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.

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 responsable<sup>15</sup>.
- 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.

<sup>15</sup> N.T. del término en la versión original en inglés "accountable".

#### CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

**Descripción:** La información sobre el desempeño debe situarse dentro de su contexto. La cuestión que subyace en una memoria de sostenibilidad es la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. La mera información sobre las tendencias del desempeño individual (o sobre la eficiencia de la organización) no dará respuesta a esta pregunta. Las memorias deben, por tanto, tratar de presentar el desempeño en relación con concepciones más amplias de la sostenibilidad. Esto incluye analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial. Por ejemplo, esto puede suponer que, además de informar sobre las tendencias en ecoeficiencia, una organización puede presentar su carga absoluta de contaminación en relación con la capacidad del ecosistema regional para absorber contaminantes.

Este concepto se expresa de forma más clara en el área ambiental en términos de límites globales sobre el uso de recursos y niveles de contaminación. Sin embargo, también puede ser relevante en lo referente a objetivos sociales y económicos, tales como objetivos de desarrollo sostenible y objetivos socioeconómicos a escala nacional o internacional. Por ejemplo, una organización podría informar sobre los niveles de prestaciones sociales y sueldos de empleados comparándolos con los niveles de ingresos medios y mínimos nacionales, así como con la capacidad de las redes sociales<sup>16</sup> para absorber a las personas que se encuentren en situación de pobreza o en niveles cercanos a la pobreza. Las organizaciones que operen en distintas localizaciones, con distintos tamaños y sectores deberán considerar el mejor modo de adecuar el rendimiento de su organización al contexto más amplio de la sostenibilidad. Para ello se debe distinguir entre asuntos o factores que produzcan impactos globales (como el cambio climático) y aquéllos que posean impactos de ámbito regional o local (como el desarrollo de la comunidad). Igualmente, será necesario diferenciar entre tendencias o patrones de impacto en el ámbito operativo y la contextualización del desempeño en cada localización.

<sup>16</sup> Del término de la lengua inglesa "social safety nets"



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 sostenible<sup>17</sup>.
- ☑ 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

<sup>17</sup> 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 bio-acumulativos 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 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 recomendaciones<sup>18</sup> 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 cocientes<sup>19</sup> (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 referencia<sup>20</sup> que le correspondan (análisis comparativos).
- ☑ Toda variación significativa entre periodos informativos con respecto la cobertura, alcance, duración del periodo o información incluida en la memoria puede ser identificada y explicada.

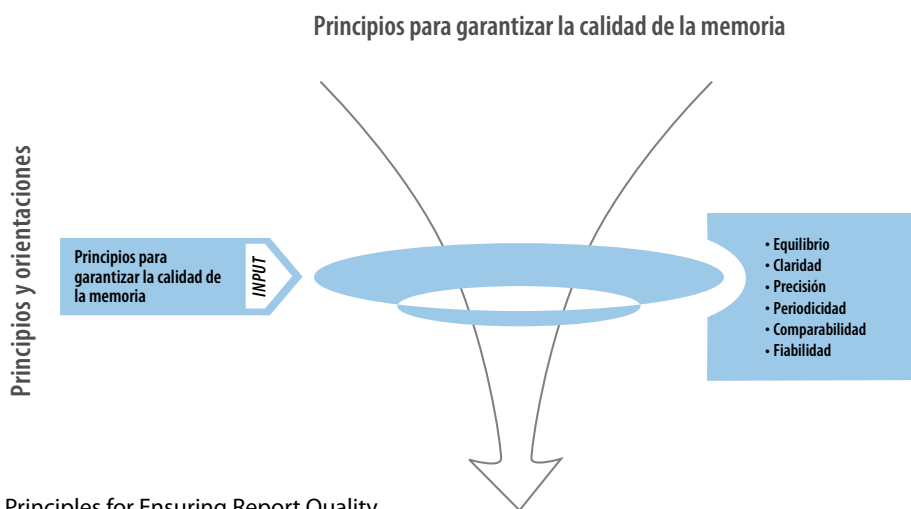


Figure 5: Principles for Ensuring Report Quality

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> N.T. Relaciones, ratios.

<sup>20</sup> 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 memoria<sup>21</sup>**

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 agua 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 definiciones<sup>22</sup>:

- **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

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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

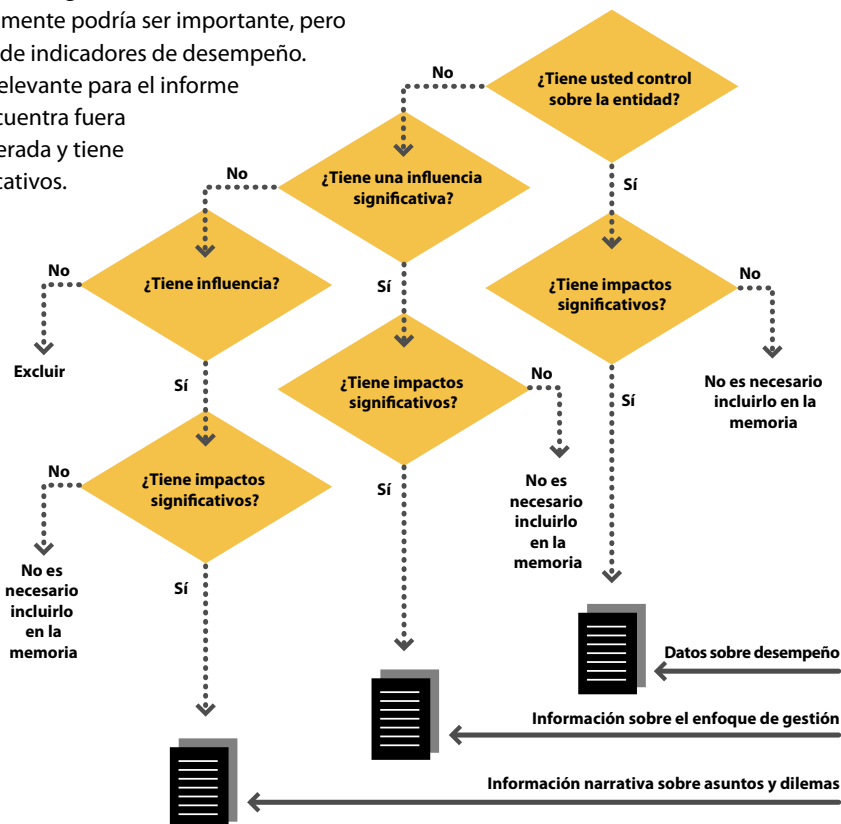


Figura 6: Árbol de decisiones para determinar la cobertura de la memoria



- 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 básicos<sup>23</sup>

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.

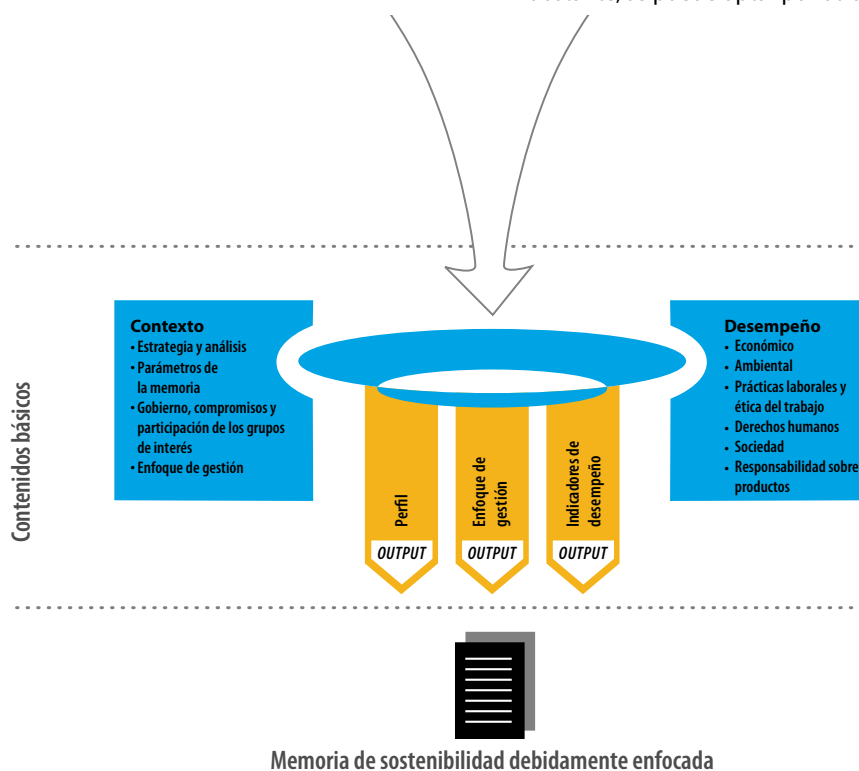


Figura 7: Visión general de los contenidos básicos del GRI

<sup>23</sup> 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** Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario<sup>24</sup>).
- 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 memoria<sup>25</sup> de GRI, para más información.
- 3.7** Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.<sup>26</sup>

*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

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 aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.

<sup>24</sup> N.T. Año natural

<sup>25</sup> N.T. "Boundaries Protocol"

<sup>26</sup> Consúltense el principio de exhaustividad para una descripción sobre el alcance.



#### 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, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

*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.*

## **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.

*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.



## 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 los 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 relaciones<sup>27</sup> 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.

<sup>27</sup> 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 gestión<sup>28</sup>

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

<sup>28</sup> 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.
- PRIN** **EC2** Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
- PRIN** **EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- PRIN** **EC4** Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

### ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

- 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**

- PRIN EN1** Materiales utilizados, por peso o volumen.
- PRIN EN2** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

**ASPECTO: ENERGÍA**

- PRIN EN3** Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- PRIN EN4** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- ADIC EN5** Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
- ADIC 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 .
- ADIC EN7** Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

**ASPECTO: AGUA**

- PRIN EN8** Captación total de agua por fuentes.
- ADIC 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.

**ADIC** **EN13** Hábitats protegidos o restaurados .

**ADIC** **EN14** Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

**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.

**ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS**

**PRIN** **EN16** Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

**PRIN** **EN17** Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

**ADICIONAL** **EN18** Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

**PRIN** **EN19** Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

**PRIN** **EN20** NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

**PRIN** **EN21** Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

**PRIN** **EN22** Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

**PRIN** **EN23** Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

**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** **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 .

**ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**PRIN** **EN26** Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

**PRINCIPAL** **EN27** Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

**ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

**PRINCIPAL** **EN28** Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

**ASPECTO: TRANSPORTE**

**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.

**ASPECTO: GENERAL**

**ADIC** **EN30** Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.



## 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.

## 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;
- 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



**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**

- PRIN** **LA1** Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
- PRIN** **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**

- PRIN** **LA4** Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- PRINCIPAL** **LA5** Periodo(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**

- PRIN** **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.
- PRIN** **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 105<sup>29</sup>) 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.

<sup>29</sup> 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**

**PRINCIPAL** **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**

ADIC

**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**

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



## 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.

PRINCIPAL

ADICIONAL

PRINCIPAL

ADICIONAL

ADIC

PRINCIPAL

ADICIONAL

ADICIONAL

PRINCIPAL



## 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 (EIRIS)
- 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 NIVRA
- 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 Saxena, 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, BMJ 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 Pesce, Vincular, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Ms Mizue Unno, So-Tech Consulting, Inc.
- Mr Cornis 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](http://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:

- csrnetwork (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 Luís 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 Ruíz-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](http://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](http://www.globalreporting.org)

[info@globalreporting.org](mailto:info@globalreporting.org).



Global Reporting Initiative

PO Box 10039

1001 EA Amsterdam

Holanda

Tel: +31 (0) 20 531 00 00

Fax: +31 (0) 20 531 00 31

© 2006 Global Reporting Initiative  
Todos los derechos reservados.

