

**Evaluación de Reportes de Sustentabilidad  
de Multinacionales del sector Alimenticio  
en el marco del Global Reporting Initiative**



**Red Puentes Internacional (RPI)**, asociación de organizaciones de la sociedad civil y líderes sociales, formada en 2002 para contribuir a la sustentabilidad global a través de la promoción de cambios en el actuar de las organizaciones que permitan asegurar el respeto de los derechos humanos y del medio ambiente, la equidad, la transparencia, el cumplimiento de la legalidad y la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones que los afectan.



**Fundación el otro**, organización sin fines de lucro creada en 1990 con el propósito de participar en la instalación de la equidad en la sociedad mediante la promoción, desde la sociedad civil, de la participación ciudadana en los asuntos públicos, el ejercicio de los derechos ciudadanos y la responsabilidad social.



**CODEFF Chile (Comité Pro Defensa de la Fauna y Flora)**, organización no gubernamental, ciudadana, nacional, participativa y sin fines de lucro fundada en 1968, cuyo objetivo es incentivar la conservación de la naturaleza, el medioambiente y el desarrollo sustentable.



**SOMO**, organización independiente sin fines de lucro que trabaja en red en la investigación de temas sociales, ecológicos y económicos relacionados con el desarrollo sostenible. Desde 1973, investiga sobre las consecuencias de las actividades de las empresas multinacionales para la gente y el medio ambiente en todo el mundo.

Buenos Aires, Julio 2014  
Coordinación del proyecto: Fundación el otro Cristina López- CODEFF Gilberto Ortiz  
Expertos: Cristina López; Gilberto Ortiz Silva; Adriana Rosenfeld  
Analistas: Vanessa Ashley, Adriana Norma Martínez, Miguel Ortiz, Miriam Leoz

# INDICE

- 1.Introducción.....4
- 1.1 Sobre este estudio.....4
- 1.2 Propósito del estudio.....4
- 1.3 Alcance.....5
- 1.4 Metodología.....6
  
- 2.Resumen ejecutivo.....9
  
- 3.Análisis general de la información incluida en los reportes de sustentabilidad.....10
- 3.1 Pautas para la comprensión de este apartado: .....10
- 3.2 Tablas de sistematización de los resultados globales.....12
  
- 4.Análisis de profundización de la información incluida en los reportes de sustentabilidad.....15
  
- 5.Conclusiones.....26
  
- 6.Recomendaciones.....30
  
- Índice de tablas .....31

# 1. Introducción

## 1.1 Sobre este estudio

La gran incidencia que actualmente tienen las operaciones de las empresas sobre la economía, la sociedad y el ambiente, conlleva la necesidad de conocer su desempeño y evaluar si la aplicación de sus políticas y enfoques de gestión resultan consistentes con el objetivo del desarrollo sustentable.

Por otra parte, abordar y poner en práctica la responsabilidad social, entendida como la responsabilidad de las organizaciones ante los impactos que generan sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, maximiza la contribución de las empresas al desarrollo sustentable.

La responsabilidad social implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad, debe formar parte de la estrategia fundamental de la organización, reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en su implementación de actividades.

Uno de sus principios fundamentales es la rendición de cuentas, entendida como la condición de responder por decisiones y actividades ante sus partes interesadas.

Para honrar ese principio, la organización debe tomar la decisión de comunicar su desempeño a sus grupos de interés. Generalmente, para comunicar, hacen uso de metodologías globalmente reconocidas de reporte como la del Global Reporting Initiative (GRI).

La Red Puentes Internacional, comprometida en la realización de actividades que contribuyan a la sustentabilidad global, promueve cambios organizacionales tendientes a respetar los derechos humanos y el ambiente, basados en comportamientos éticos, equidad, transparencia, cumplimiento de la legalidad y en la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones que los afectan. Entendiendo que el análisis sistemático de reportes de sustentabilidad contribuye a la mejora continua en el desempeño organizacional en responsabilidad social, desde 2008 la Red Puentes Internacional realiza revisiones independientes de información no financiera de empresas.

En este marco Red Puentes Internacional y SOMO han llevado a cabo el presente Proyecto de análisis de Reportes de sustentabilidad de empresas del sector alimenticio elaborados en el marco del GRI, con el objetivo general de evaluar la calidad y consistencia del reporte de desempeño de algunas de las empresas que informan sobre su desempeño utilizando la metodología GRI, la que incluye un suplemento sectorial adicional de 13 indicadores denominado Food Processing Sectorial Supplement (FPSS).

## 1.2 Propósito del estudio

De acuerdo a lo definido por GRI: “La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible.”<sup>1</sup>

Para ello GRI provee de un marco de elaboración de memorias que consta de un conjunto de principios, contenidos básicos y una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias (protocolos de indicadores), “los que 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”.

---

<sup>1</sup> GLOBAL REPORTING INITIATIVE, RG Sustainability Reporting Guidelines, version 3.1, 2011, <https://www.globalreporting.org/resource/library/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf>

Adicionalmente GRI ha desarrollado suplementos sectoriales que complementan la guía general, los que aportan interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la misma en un sector en concreto e incluyen Indicadores de desempeño específicos para el sector, los que “deberán ser usados junto con la guía, y no en su lugar”.

Según GRI, el propósito de la memoria de sostenibilidad es la divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés, internos y externos, en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible, lo que requiere de un proceso de elaboración de información basado en la medición del desempeño en todas las áreas y dimensiones de la responsabilidad social.

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

*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.”*

GRI también aclara, que “cuando se habla de “*impactos significativos*” se hace referencia a aquéllos que los expertos consideran una preocupación importante, o aquéllos que han sido identificados utilizando herramientas establecidas como las metodologías de evaluación de impactos o los análisis de ciclo de vida” y que “deberá explicarse el proceso mediante el cual se ha establecido la prioridad con respecto a estos asuntos.”

Para ello sugiere considerar “algunos factores externos, como los siguientes:

- Intereses/aspectos principales sobre el desempeño sostenible e Indicadores planteados por los 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.”

Además el GRI indica que debe “confirmarse que la información a incluir y la cobertura de la memoria son adecuadas aplicando el *Principio de exhaustividad*”.

El objetivo general del presente estudio ha sido proveer un análisis de cómo algunas empresas, relacionadas con el sector alimenticio con operaciones en América Latina, informan sobre aspectos de sustentabilidad, utilizando la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI como metodología para la elaboración de reportes.

El objetivo específico del estudio ha sido evaluar la información aportada e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al perfeccionamiento de los procesos de reporte de sustentabilidad de las empresas, como así también al de involucramiento con sus grupos de interés.

### **1.3 Alcance**

El estudio consistió en el análisis de doce reportes de sustentabilidad de seis compañías relacionadas con el sector de la alimentación con operaciones en Latinoamérica.

Para la realización del estudio se seleccionaron 6 empresas (Carrefour, Coca Cola, Nestlé, Nidera, Unilever, Wall Mart). En cada uno de los casos se estudiaron dos de sus Reportes de sustentabilidad GRI: el de nivel global (en caso de existir) y el de alguna de sus operaciones en países de América Latina, sumando un total de 12 reportes GRI del periodo 2011-2012.

Dichos reportes fueron analizados por los equipos técnicos del área de Responsabilidad Social de Fundación el otro y CODEFF, organizaciones de la sociedad civil de Argentina y Chile respectivamente, miembros de la RED PUENTES INTERNACIONAL.

<b>Fundación el otro</b>	
<b>Empresa</b>	<b>Reporte</b>
Carrefour	Argentina 2011
	Brasil 2010
Nidera	Argentina 2012
	Global 2012
Walmart	Chile 2011
	Global 2013

<b>CODEFF</b>	
<b>Empresa</b>	<b>Reporte</b>
Nestlé	Brasil 2012
	Global 2012
TCCC	Brasil 2010-2011
	Global 2011-2012
Unilever	Brasil 2012
	Chile 2012

#### 1.4 Metodología

El estudio incluyó las siguientes etapas:

- a) Selección de la muestra de reportes a analizar
- b) Definición de criterios de análisis y selección de indicadores a profundizar
- c) Diseño de planillas de volcado de los resultados del análisis
- d) Desarrollo del estudio
- e) Redacción y edición de informes por cada reporte evaluado
- f) Proceso de diálogo con las empresas
- g) Elaboración de conclusiones y recomendaciones y redacción del informe final

- a) Selección de la muestra de reportes a analizar

En primer término se realizó una identificación de veinte compañías<sup>2</sup> relacionadas con el sector de la alimentación, con operaciones en Latinoamérica y con reportes de sustentabilidad publicados.

---

<sup>2</sup> Aguas cordobesas de Argentina, ARCOR Argentina, Bunge Brasil, Carrefour Argentina, Carrefour Brasil, Carrefour Global, Danone Global, General Mills Global, Johnson & Johnson Global, Johnson & Johnson Brasil, Kellogg Company Global, Kimberly Clark Argentina, Kraft foods Global, MARS Global, Molinos Rio de la Plata Argentina, Nestlé Brasil, Nestlé Global, Nidera Argentina, Nidera Global, Procter & Gamble Global, Procter & Gamble México, Pepsico Global, Pepsico México, Sancor Lacteos Coop. Unidas Ltda Argentina, Coca Cola Brasil, Coca Cola Argentina, Coca Cola Global, Unilever Brasil, Unilever Chile, Walmart Chile, Walmart Global, Walmart Brasil, Walmart México.

A partir de este relevamiento, se identificaron aquellas empresas que publicaron reportes de sustentabilidad dentro del marco GRI. De entre ellas se seleccionaron las que tenían diferentes reportes dentro del alcance del estudio y se priorizaron aquellas con los reportes más recientes.

b) Definición de criterios de análisis y selección de indicadores a profundizar

Teniendo en cuenta que según GRI: “La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”, el equipo de estudio decidió analizar:

- cada uno de los doce reportes seleccionados, a partir del listado completo de indicadores GRI y de acuerdo a las especificaciones de los protocolos correspondientes a cada indicador,
- la utilización/no utilización del protocolo sectorial del Food Protocol Sectorial Supplement (FPSS), y
- diez indicadores en profundidad, en relación a los contenidos de reporte definidos en el Checklist-Index GRI.

Para la aplicación del último criterio descrito se determinó el siguiente conjunto de indicadores a profundizar:

- ✓ **4.17** Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización a los mismos, incluyendo la elaboración de la memoria
- ✓ **EC1** Valor económico directo generado y distribuido
- ✓ **EN26** Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto
- ✓ **LA6** Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud
- ✓ **HR2** Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas
- ✓ **SO1** Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
- ✓ **SO2** Porcentaje y N° total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción
- ✓ **SO7** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
- ✓ **PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
- ✓ **PR5** Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente

c) Diseño de planillas de volcado de los resultados del análisis

El diseño de las planillas para el volcado de los resultados de cada uno de los análisis planteados, se desarrolló utilizando planillas de cálculo Excel.

La planilla base se denominó “Pauta de análisis” y sus diferentes secciones fueron las siguientes:

- I. Perfil de la empresa
- II. Análisis general del reporte
- III. Síntesis de resultados del análisis general
- IV. Evaluación FPSS
- V. Análisis de profundización de diez indicadores seleccionados bajo parámetros del GRI  
3.1 Checklist

d) Desarrollo del estudio

El análisis se realizó mediante la aplicación de una pauta de evaluación tendiente a distinguir si el reporte bajo análisis incluía información completa o insuficiente para cada indicador, tomando como base lo

previsto por los protocolos GRI. La pauta incluyó también el análisis de los indicadores del FPSS y una evaluación detallada de los 10 indicadores seleccionados.

Tomando en consideración la pauta descrita, los pasos realizados para el estudio de cada uno de los reportes seleccionados fueron los siguientes:

- I. Identificación de información relacionada con cada uno de los indicadores en cada uno de los reportes
- II. Revisión preliminar de la información identificada y primer juicio valorativo sobre su completitud
- III. Evaluación, por parte de los expertos, de las observaciones realizadas por cada analista a la luz de los protocolos del GRI
- IV. Consolidación de resultados

e) Redacción y edición de informes por cada reporte evaluado

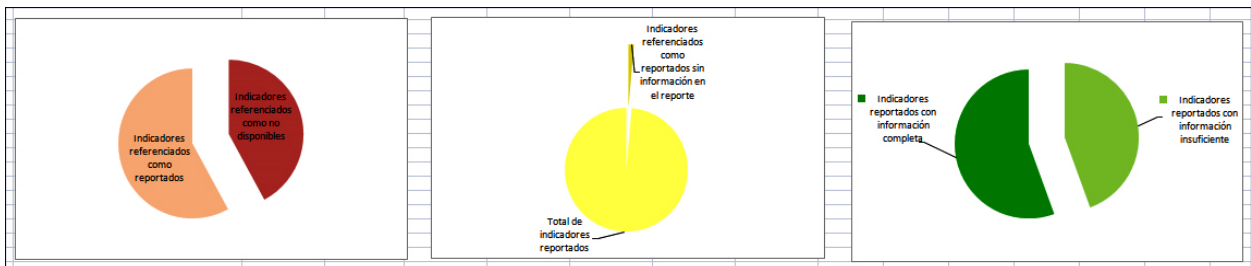
Una vez consolidados los resultados del análisis individual de los 12 reportes, los expertos elaboraron los informes correspondientes a cada análisis realizado, los cuales como parte del proceso y objetivos del proyecto fueron enviados a las respectivas empresas con el fin de establecer un dialogo respecto de los resultados y conclusiones.

f) Proceso de diálogo con las empresas

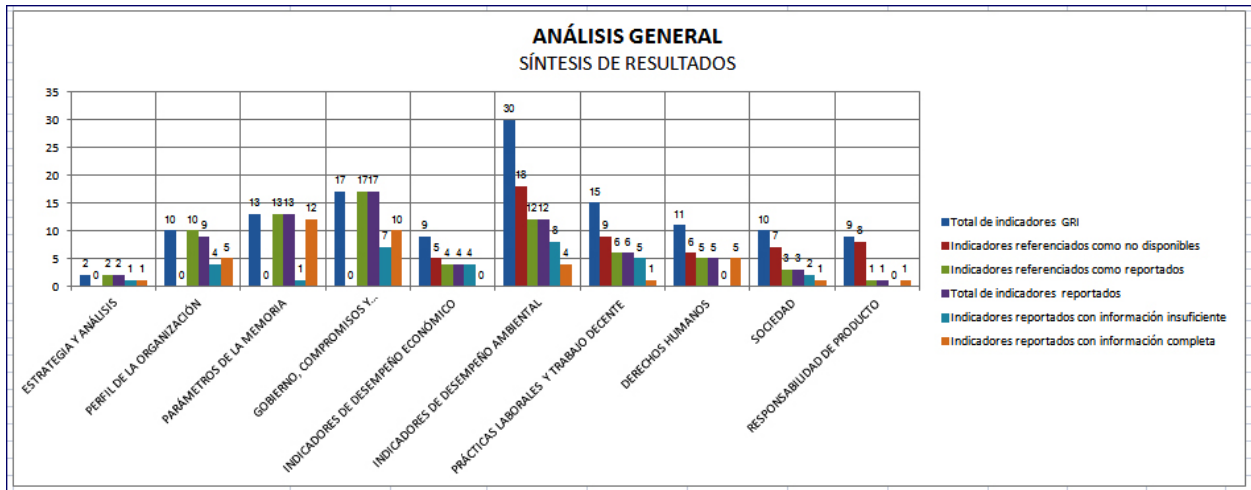
El proceso de diálogo con las empresas, comenzó con la elaboración los doce informes particularizados en el que se volcaron los resultados de la investigación realizada a partir de cada uno de los reportes seleccionados.

Cada uno de ellos incluyó:

- Un perfil de la organización, de acuerdo a lo reflejado por el informe, con identificación de: grupo económico al que pertenece, período de reporte analizado, número de reporte elaborado por la empresa, versión GRI utilizada, nivel de aplicación declarado, si dispone de verificación de terceras partes, la cantidad de indicadores GRI reportados, si incluye reporte según FPSS, ruta de acceso web y fecha de localización del reporte en web entre otros elementos
- El resultado general de la aplicación de la metodología de análisis presentado de manera descriptiva y gráfica en la que se detalló el número de indicadores no reportados y los reportados con información completa o parcial.







- Los comentarios surgidos de la evaluación de cada uno de los indicadores reportados
- Los comentarios surgidos del análisis de consistencia de los diez indicadores seleccionados para su profundización
- Los comentarios surgidos del análisis de consistencia con el FPSS (de corresponder)

En una segunda instancia se realizaron los contactos pertinentes para la presentación de los informes particularizados a las empresas, con miras a obtener una devolución de las mismas en relación a sus contenidos. El estudio incluyó esa instancia en pos de dar la oportunidad a las empresas de clarificar sobre posibles errores formales y, de resultar pertinente, de proveer información adicional.

Por último, se realizó la compilación, procesamiento e integración de los comentarios aportados por las empresas. De entre dichos procesos de consulta, merece destacarse la rigurosidad técnica del intercambio surgido en cada una de las instancias de comunicación sostenidas entre el equipo evaluador y los responsables del área de sustentabilidad de la empresa Nidera Argentina. Al momento de la redacción del presente informe en algunos casos, dicho proceso de dialogo aun continúa en desarrollo.

g) Elaboración de conclusiones y recomendaciones y redacción del informe final

En función de los resultados del análisis general y de profundización y de la retroalimentación recibida por parte de algunas de las empresas consultadas, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones incluidas en el presente informe.

## 2. Resumen ejecutivo

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer en forma sintética los resultados de la investigación y evaluación sobre consistencia y calidad de información, realizadas sobre reportes de sustentabilidad de seis compañías multinacionales del sector alimenticio.

Se evaluaron un total de 12 Reportes, 2 por cada compañía -un reporte global y otro de una filial en países de América Latina-. Las compañías cuyos reportes se analizaron son: Nestlé, Nidera, Wal-Mart, Unilever, Carrefour y Coca Cola.

Los hallazgos principales se refieren, en primer lugar, al alto valor y compromiso demostrado por las empresas al exponer ante sus grupos de interés información sobre sus políticas, enfoques de trabajo y su desempeño, bajo una metodología rigurosa como es el GRI.

En segundo lugar, a los importantes espacios de mejora identificados, que no solamente se refieren a los contenidos formales de los reportes en relación a la necesidad -por ejemplo, de mayor nivel de calidad y completitud de la información que se comunica-, sino también en el nivel de rendición de cuentas en relación a ciertos aspectos claves de su responsabilidad social y gestión sustentable, que requieren mayor profundidad. Como ejemplo de ello, puede mencionarse lo relativo a la evaluación de los impactos de sus operaciones en las comunidades locales y de los aportes al desarrollo de las comunidades derivados de la implantación de programas de inversión social.

La publicación de los reportes es un gran aporte para los grupos de interés y también un compromiso básico de responsabilidad social de las empresas, dada la magnitud de sus operaciones, el nivel de sus impactos positivos y negativos y el valor de sus productos/servicios para las sociedades en las que operan. Es por ello que el grupo de estudio considera que resulta importante superar limitaciones observadas, tales como: debilidad metodológica en la integración de las preocupaciones de los grupos de interés; bajo nivel de información en los indicadores de desempeño económico, social, ambiental en comparación a los indicadores de perfil organizacional y parámetros de la memoria; falta de oportunidad en la publicación de los reportes; y derivación hacia otros documentos complementarios como forma de acceso a la información relacionada con los indicadores GRI.

El estudio concluye con recomendaciones generales que se refieren a la necesidad de: incrementar la calidad de información y el nivel de los reportes; profundizar las relaciones y el nivel de trabajo con los grupos de interés de las empresas; abordar las áreas de políticas, planes y gestión que requieren mayor desarrollo en cada empresa; y aplicar integralmente los principios de precisión, claridad y fiabilidad en la elaboración de los reportes.

### 3. Análisis general de la información incluida en los reportes de sustentabilidad

#### 3.1 Pautas para la comprensión de este apartado:

Según GRI, los tres tipos de contenidos básicos que deben figurar en una memoria de sostenibilidad, son:

- Estrategia y Perfil: información sobre el contexto general de la organización y de las características del reporte en particular.
- 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.

A los efectos de la lectura de los resultados se deberá considerar:

- DMA: Disclosure of Management Approach (se refiere al enfoque de la dirección).
- Que los indicadores requeridos por GRI para alcanzar cada nivel de aplicación son los siguientes:

C	B	A
	DMA para cada categoría	DMA para cada categoría
Mínimo 10 y por lo menos uno de cada dimensión EC Social Ambiental (** Los Indicadores de Desempeño se pueden seleccionar de cualquier Suplemento Sectorial finalizado, pero 7 de los 10 deben provenir de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI original.)	Mínimo 20 y uno de una de las 7 dimensiones (***) Los Indicadores de Desempeño se pueden seleccionar de cualquier Suplemento Sectorial finalizado, pero 14 de los 20 deben provenir de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI original.)	Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los SS ya sea informando o explicando el motivo de la omisión

- Que los tipos de indicadores se identifican con los siguientes colores:

Referencias:	
	Indicador requerido para niveles de aplicación B y A
	Indicadores Principales
	Indicadores Adicionales

#### 3.2 Tablas de sistematización de los resultados globales

La tabla 1 que se incluye a continuación, sintetiza las características generales de cada reporte en relación a la versión GRI utilizada, si han sido reportados los contenidos básicos requeridos de acuerdo al nivel declarado -incluyendo la presentación de los indicadores FPSS-, y si el reporte ha sido verificado por terceras partes y/o GRI checked. ■ Destaca desvíos en relación al protocolo GRI.

Tabla 1: Resultado del análisis de las características generales de los reportes seleccionados

Grupo económico	Reporte analizado	Título del reporte	Periodo de reporte analizado	Número de reporte elaborado por la empresa	Versión GRI utilizada	Nivel de aplicación			Verificación de terceras partes	Informa Level Application GRI checked?	Reporta según FPSS
						Declarado	Contenidos básicos				
							DMA	Indicadores Requeridos			
Carrefour	Carrefour Argentina	Carrefour Argentina: REPORTE de sustentabilidad 2011	2011	#3	3,1	B	Presenta	Cumple con los requerimientos	No	No	NO - Es Retailer
Carrefour	Carrefour Brasil	Carrefour Brasil: Relatório de Desenvolvimento Sustentável 2010	01/01/2010 al 31/12/2010	N/A	3	N/A	No presenta	No analizado por no informar Nivel	No	No	NO - Es Retailer
Coca Cola	TCCC Global	Coca Cola Sustainability Report	2011/2012	#2	3.1	B+	Presenta	Cumple con los requerimientos	Si	No	Sólo 2 (dos) indicadores FPSS
Coca Cola	TCCC Brasil	Relatório de Sustentabilidade 2010-2011 Coca Cola Brasil	2010-2011	#2	3.0	C	No presenta	Cumple con los requerimientos	No	No	No
Nestlé	Nestlé Global	Nestlé Inc. Society Creating shared value and meeting our commitments 2012 full report	2012	#4	3.1	A+	Presenta	Cumple con los requerimientos	Si	Si	Todos los indicadores FPSS
Nestlé	Nestlé Brasil	Nestlé na sociedade Relatório 2012 Criando valor compartilhado	2012	#2 con metodología GRI	3.1	B	Presenta	Cumple con los requerimientos	No	Si	Sólo 10 indicadores FPSS
Nidera	Nidera Global	Nidera Global: Corporate Responsibility Report 2012	01/10/2011 al 30/09/2012	#3	3,1	C	No (No requerido en Nivel C)	Cumple con los requerimientos	No	No	NO -No es obligatorio en Nivel C
Nidera	Nidera Argentina	Nidera Argentina: Informe de Resposabilidad Corporativa	01/10/2011 al 30/09/2013	#2	3,1	C	No (No requerido en Nivel C)	Cumple con los requerimientos	No	No	NO -No es obligatorio en Nivel C
Unilever	Unilever Brasil	Relatório de Sustentabilidade 2012 Unilever Brasil	2012	#2	3,1	A+	Presenta	Cumple con los requerimientos	Si	Si	Todos los indicadores FPSS
Unilever	Unilever Chile	Unilever Chile Reporte de Sustentabilidad 2012	2012	#2	3,1	A	Presenta	Cumple con los requerimientos	No	No	Todos los indicadores FPSS
Walmart	Global Walmart	Walmart: 2013 Global Responsibility Report	01/02/2012 al 31/01/2013	#7	3,1	B	Presenta	No reporta indicador 3.8	No	Si	NO - Es Retailer
Walmart	Walmart Chile	Walmart Chile: Reporte de Sustentabilidad 2010 - 2011	01/01/2010 al 31/12/2011	#2	3,1	A	No está vinculado en tabla	Cumple con los requerimientos	No	No	NO - Es Retailer

Respecto de la tabla 1 observamos que de los 12 informes seleccionados durante el cuarto trimestre de 2013, 4 corresponden a periodos 2010-2011, lo que es objetable respecto de la posibilidad que tienen los grupos e interés de conocer el desempeño de las empresas en forma oportuna. De entre ellos los reportes de Nidera (Argentina y Global) y Wal-Mart Global resultaron ser los más actualizados.

Se observa también que en 10 de 12 reportes se utiliza la versión 3.1 del GRI y que respecto del nivel de aplicación, 4 reportes corresponden al nivel A, 4 al nivel B y 3 al nivel C. De entre todos ellos, sólo 3 reportes cuentan con verificación externa.

La Tabla 2 que se incluye a continuación, sintetiza los resultados del análisis general de los reportes en relación a los 126 indicadores de la versión 3.1 del GRI. La misma presenta, por cada organización, el número de indicadores referenciados por la empresa como no disponibles y como reportados; el número de indicadores en relación a los cuales, a pesar de haber sido definidos como reportados por la empresa en la tabla de indicadores GRI, del análisis realizado no surge que el reporte incluya información relacionada; y el número de indicadores reportados con información parcial o incompleta surgido como producto del análisis realizado. La última columna de la tabla presenta el grado de efectividad del reporte, calculado como el porcentaje de indicadores reportados con información completa / los indicadores referenciados como reportados.

Tabla 2: Resultados del análisis general de los reportes seleccionados

Título del reporte	Total de indicadores GRI	Indicadores referenciados como no disponibles	Indicadores referenciados como reportados	Indicadores referenciados como reportados sin información en el reporte	Total de indicadores reportados	Resultados del análisis general		% Efectividad de reporte
						Indicadores reportados con información parcial	Indicadores reportados con información completa	
Carrefour Argentina: REPORTE de sustentabilidad 2011	126	16	110	4	106	17	89	81%
Carrefour Brasil: Relatório de Desenvolvimento Sustentável 2010	121	46	75	5	70	15	55	73%
Coca Cola Sustainability Report	126	53	73	1	72	32	40	55%
Relatório de Sustentabilidade 2010-2011 Coca Cola Brasil	121	70	51	0	51	12	39	76%
Nestlé Inc. Society Creating shared value and meeting our commitments 2012 full report	126	13	113	10	103	56	47	42%
Nestlé na sociedade Relatório 2012 Criando valor compartilhado	126	46	80	9	71	36	35	44%
Nidera Global: Corporate Responsibility Report 2012	126	23	103	2	101	28	73	71%
Nidera Argentina: Informe de Responsabilidad Corporativa	126	17	109	7	102	19	83	76%
Relatório de Sustentabilidade 2012 Unilever Brasil	126	1	125	1	124	27	97	78%
Unilever Chile Reporte de Sustentabilidad 2012	126	30	96	12	84	31	53	55%
Walmart: 2013 Global Responsibility Report	126	52	74	6	68	16	52	70%
Walmart Chile: Reporte de Sustentabilidad 2010 - 2011	126	28	98	9	89	26	63	64%

Respecto del porcentaje de efectividad que indica esta tabla para cada reporte, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

En primer lugar, el porcentaje de efectividad esperable es del 100% en todos los casos, o sea que cada uno de los indicadores declarados como reportados resulte efectivamente reportado de manera completa (debe notarse que el cálculo del porcentaje de efectividad se establece en relación a los indicadores referenciados como reportados y no al número total (126) de indicadores de la versión GRI 3.1).

En segundo lugar, para tener una visión más completa de la calidad de información reportada y su efectividad, deben distinguirse entre dos tipos de contenidos reportados, ya que las exigencias de contenido que demandan los indicadores de desempeño son muy distintas a las que demandan los indicadores de perfil organizacional y características de las memorias.

## 4. Análisis de profundización de la información incluida en los reportes de sustentabilidad

Las tablas 3 a 12, que se incluyen a continuación, muestran los resultados del análisis de profundización para cada uno de los diez indicadores seleccionados. Las mismas presentan, por cada organización, el resultado del análisis realizado por el equipo evaluador a cargo, en relación a cada uno de los elementos que forman parte del indicador bajo análisis según la GRI Checklist, siendo el criterio de calificación aplicado el siguiente: completo, espacio de mejora, no reportado o N/D (no disponible).

A los efectos de la comprensión de las conclusiones de cada análisis de profundización realizado se debe considerar que:

- para la valorización del resultado del análisis se aplicó el siguiente criterio: completo (100%), espacio de mejora (50%), no reportado o N/D (0%),
- a partir de la aplicación de la valorización descrita, se calculó el promedio para cada elemento del indicador,
- seguidamente, para cada indicador, se promediaron los resultados de los promedios obtenidos en relación a cada uno de los elementos del mismo, y
- por último se semaforizaron los resultados según el siguiente criterio:  
70-100 % ■ 35-69,9% ■ 0 -34,9% ■

Tabla 3: Resultados del análisis de profundización para el indicador 4.17

INDICADOR N°	4.17	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización a los mismos, incluyendo la elaboración de la memoria	
GRI - Check list	Aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	¿Cómo ha respondido la organización a los aspectos de interés surgidos incluyendo la elaboración de la memoria?
Carrefour Argentina	Espacio de Mejora	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	Completo	Completo
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	Completo	Espacio de Mejora
Nestlé Brasil	Completo	Espacio de Mejora
Nidera Global	No Reportado	Completo
Nidera Argentina	Espacio de Mejora	Completo
Unilever Brasil	Completo	Completo
Unilever Chile	Completo	Completo
Global Walmart	Completo	No Reportado
Walmart Chile	Completo	Completo
	<b>72,7%</b>	<b>72,7%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador 4.17 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 72,7%.

Tabla 4: Resultados del análisis de profundización para el indicador EC 1

INDICADOR N°	EC1						
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Valor económico directo generado y distribuido						
GRI - Check list	Valor económico directo generado: ingresos	Valor económico directo distribuido: costos de operación	Valor económico directo distribuido: salarios y beneficios de empleados	Valor económico directo distribuido: pagos a proveedores de capital	Valor económico directo distribuido: pagos a los gobiernos (por país)	Valor económico directo distribuido: inversiones en la comunidad	Valor económico retenido (=Valor económico generado menos valor económico distribuido)
Carrefour Argentina	Completo	No Reportado	No Reportado	Completo	No Reportado	Completo	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO						
TCCC Global	Completo	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nestlé Brasil	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nidera Global	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo
Nidera Argentina	No Reportado	Completo	Completo	Completo	Completo	No Reportado	No Reportado
Unilever Brasil	Completo	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Unilever Chile	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora	Completo	Completo	Completo	No Reportado
Global Walmart	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	No Reportado	Completo
Walmart Chile	Completo	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	Completo	Completo
	<b>54,5%</b>	<b>36,4%</b>	<b>31,8%</b>	<b>45,5%</b>	<b>36,4%</b>	<b>36,4%</b>	<b>36,4%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador EC1 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 39,6%.



Tabla 5: Resultados del análisis de profundización para el indicador EN26

INDICADOR N°	EN26						
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto						
GRI - Check list	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los productos / servicios en relación con el uso de materiales	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los productos / servicios en relación con el uso del agua	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los productos / servicios en relación con las emisiones	Iniciativas para mitigar los impactos de los productos / servicios ambientales más significativas en relación a los efluentes	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los productos / servicios en relación con el ruido	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los productos / servicios en relación a los residuos	Informa cuantitativamente en qué medida los impactos ambientales de los productos y servicios se han mitigado durante el período del reporte?
Carrefour Argentina	Completo	Completo	Completo	No Reportado	No Reportado	Completo	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO						
TCCC Global	Completo	Completo	Completo	Completo	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
TCCC Brasil	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Completo	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
Nestlé Global	Completo	Completo	Completo	Completo	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
Nestlé Brasil	Espacio de Mejora	Completo	Espacio de Mejora	Completo	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
Nidera Global	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Nidera Argentina	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Espacio de Mejora
Unilever Brasil	Completo	Completo	Completo	No Reportado	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
Unilever Chile	Completo	Completo	Completo	No Reportado	No Reportado	Completo	Espacio de Mejora
Global Walmart	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo
Walmart Chile	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Espacio de Mejora
	<b>81,8%</b>	<b>86,4%</b>	<b>81,8%</b>	<b>63,6%</b>	<b>27,3%</b>	<b>90,9%</b>	<b>54,5%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador EN26 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 69,5%.

Tabla 6: Resultados del análisis de profundización para el indicador LA6

INDICADOR N°	LA6	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	
GRI - Check list	Porcentaje del total de trabajadores representado en comités conjuntos de seguridad y salud	Nivel/es de funcionamiento normal de/los comité/s
Carrefour Argentina	N/D	N/D
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	No Reportado	No Reportado
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	No Reportado	No Reportado
Nestlé Brasil	No Reportado	No Reportado
Nidera Global	N/D	N/D
Nidera Argentina	N/D	N/D
Unilever Brasil	Espacio de Mejora	No Reportado
Unilever Chile	No Reportado	No Reportado
Global Walmart	N/D	N/D
Walmart Chile	N/D	N/D
	<b>4,5%</b>	<b>0%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador LA6 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 2,3%.

Tabla 7: Resultados del análisis de profundización para el indicador HR2

INDICADOR N°	HR2	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas	
GRI - Check list	Porcentaje de contratos con proveedores y contratistas significativos que incluyen cláusulas de los derechos humanos	Porcentaje de contratos con los principales distribuidores , contratistas y otros socios comerciales que o bien se han rescindido, o bien han sido objeto de otras acciones (exigencias de condiciones de desempeño) como resultado de la investigación de derechos humanos
Carrefour Argentina	Completo	No Reportado
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	Completo	Espacio de Mejora
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora
Nestlé Brasil	No Reportado	No Reportado
Nidera Global	No Reportado	No Reportado
Nidera Argentina	No Reportado	No Reportado
Unilever Brasil	Completo	No Reportado
Unilever Chile	Completo	No Reportado
Global Walmart	Completo	Completo
Walmart Chile	N/D	N/D
	<b>50,0%</b>	<b>18,2%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador HR2 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 34,1%.

Tabla 8: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO1

INDICADOR N°	SO1							
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local							
GRI - Check list	Porcentaje de operaciones en las cuales se han implementado acciones de involucramiento con la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo, incluyendo, pero no limitado a, el uso de las evaluaciones de impacto social , incluidas las evaluaciones de impacto de género , basadas en procesos participativos	Incluyendo, pero no limitado a, las evaluaciones de impacto ambiental y monitoreo continuo	Incluyendo, pero no limitado a, la divulgación pública de los resultados de las evaluaciones de impacto ambiental y social	Incluyendo, pero no limitado a, los programas locales de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales	Incluyendo, pero no limitado a, los grupos de interés sobre la base del mapeo de los grupos de interés	Incluyendo, pero no limitado a, comités comunitarios locales de base amplia y procesos de consulta que incluyan a los grupos vulnerables	Incluyendo, pero no limitado a, los comités de empresa , comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de los empleados para hacer frente a los impactos	Incluyendo, pero no limitado a, procesos de quejas formales de la comunidad local
Carrefour Argentina	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO							
TCCC Global	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
TCCC Brasil	Espacio de Mejora	No Reportado	No Reportado	Espacio de Mejora	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	No Reportado	Completo	No Reportado	Espacio de Mejora	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nestlé Brasil	No Reportado	No Reportado	No Reportado	Espacio de Mejora	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nidera Global	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nidera Argentina	No Reportado	No Reportado	No Reportado	Completo	Completo	No Reportado	Completo	Completo
Unilever Brasil	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	No Reportado	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	No Reportado	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora
Unilever Chile	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Global Walmart	No Reportado	No Reportado	No Reportado	Completo	No Reportado	Completo	No Reportado	No Reportado
Walmart Chile	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
	9,1%	13,6%	0,0%	36,4%	13,6%	9,1%	13,6%	13,6%

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador SO1 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 10,8%.

Tabla 9: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO2

INDICADOR N°	SO2	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Porcentaje y N° total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	
GRI - Check list	Número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Porcentaje de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción
Carrefour Argentina	Espacio de Mejora	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	No Reportado	Completo
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	No Reportado	Completo
Nestlé Brasil	No Reportado	Completo
Nidera Global	N/D	N/D
Nidera Argentina	N/D	N/D
Unilever Brasil	No Reportado	Completo
Unilever Chile	No Reportado	No Reportado
Global Walmart	No Reportado	No Reportado
Walmart Chile	N/D	N/D
	<b>4,5%</b>	<b>45,5%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador SO2 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 25,0%.

Tabla 10: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO7

INDICADOR N°	SO7	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	
GRI - Check list	Número total de acciones por causas contrarias a la competencia , antimonopolio y las prácticas monopólicas	Principales resultados de este tipo de acciones , incluidas las decisiones o sentencias
Carrefour Argentina	Completo	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	No Reportado	No Reportado
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	No Reportado	No Reportado
Nestlé Brasil	Completo	Completo
Nidera Global	Completo	Completo
Nidera Argentina	Completo	Completo
Unilever Brasil	Completo	Completo
Unilever Chile	Completo	Completo
Global Walmart	N/D	N/D
Walmart Chile	N/D	N/D
	<b>54,5%</b>	<b>54,5%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador SO7 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 54,5%.

Tabla 11: Resultados del análisis de profundización para el indicador PR3

INDICADOR N°	PR3					
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.					
GRI - Check list	Cuando los procedimientos de la organización requieren de la siguiente información en relación a sus <b>productos/servicios y etiquetado</b> : la <u>fuerza de abastecimiento de los componentes</u> del producto o servicio	Cuando los procedimientos de la organización requieren de la siguiente información en relación a sus productos/servicios y etiquetado: contenido, particularmente en relación a las <u>sustancias que podrían producir algún impacto social o ambiental</u>	Cuando los procedimientos de la organización requieren de la siguiente información en relación a sus productos/servicios y etiquetado: el <u>uso seguro del producto o servicio</u>	Cuando los procedimientos de la organización requieren de la siguiente información en relación a sus productos/servicios y etiquetado: <u>disposición del producto y gestión de los impactos asociados</u>	Cuando los procedimientos de la organización requieren de la siguiente información en relación a sus productos/servicios y etiquetado: disposición del producto y gestión de los impactos asociados: otros (explicar)	<u>Porcentaje de categorías de productos o servicios significativos incluidas y evaluadas en relación al cumplimiento de dichos procedimientos</u>
Carrefour Argentina	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO					
TCCC Global	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo
Nestlé Brasil	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Nidera Global	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Completo
Nidera Argentina	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	Espacio de Mejora
Unilever Brasil	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	No Reportado
Unilever Chile	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora	Espacio de Mejora
Global Walmart	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado	No Reportado
Walmart Chile	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
	27,3%	27,3%	27,3%	27,3%	27,3%	27,3%

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador PR3 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 27,3%.

Tabla 12: Resultados del análisis de profundización para el indicador PR5

INDICADOR N°	PR5	
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	
<b>GRI - Check list</b>	Prácticas generales implementadas para evaluar y mantener la satisfacción del cliente	Resultados y conclusiones principales de las encuestas realizadas a nivel de la organización en su conjunto, a alguna de las principales categorías de productos / servicios o a alguna de las unidades operativas importantes
Carrefour Argentina	Espacio de Mejora	Completo
Carrefour Brasil	NIVEL 3.0 - ENFOQUE DE PROFUNDIZACION NO APLICADO	
TCCC Global	Completo	Completo
TCCC Brasil	No Reportado	No Reportado
Nestlé Global	Completo	Espacio de Mejora
Nestlé Brasil	Completo	Espacio de Mejora
Nidera Global	No Reportado	Completo
Nidera Argentina	Espacio de Mejora	Completo
Unilever Brasil	Completo	Completo
Unilever Chile	Completo	Completo
Global Walmart	Completo	No Reportado
Walmart Chile	Completo	Completo
	<b>72,7%</b>	<b>72,7%</b>

Del análisis en profundidad de la completitud de la información reportada en relación al indicador PR5 surge que el mismo fue reportado a nivel general en un 72,7%

#### Síntesis del análisis de profundización:

Merece destacarse que del análisis de profundización en los 10 indicadores seleccionados se obtuvieron resultados no satisfactorios, dado que:

- en sólo 3 de ellos, el porcentaje de respuesta y completitud de la información supera el 67%:
  - o **4.17** Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización a los mismos, incluyendo la elaboración de la memoria
  - o **EN26** Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto
  - o **PR5** Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente
- en 3 de ellos, el porcentaje de respuesta y completitud de la información se encuentra entre el 34 y el 66%:
  - o **EC1** Valor económico directo generado y distribuido
  - o **HR2** Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas



- **SO7** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
- en 4 de ellos, el porcentaje de respuesta y completitud de la información se encuentra por debajo del 34 %:
  - **LA6** Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud
  - **SO1** Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
  - **SO2** Porcentaje y N° total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción
  - **PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

## 5.Conclusiones

En primer lugar merece valorarse que tanto el esfuerzo de comunicación del desempeño que evidencian todos los reportes analizados, como los avances en materia de acercamiento de las empresas con sus grupos de interés, son el resultado de la experiencia en rendición de cuentas de información no financiera que presentan las empresas.

Asimismo, se debe subrayar como altamente positiva la presencia de una adecuada combinación de datos técnicos con elementos de diseño y presentación de la información moderna y didáctica que hacen que la lectura sea en general amigable para el lector.

Si bien en muchos casos la información que contienen las memorias es precisa y detallada como para posibilitar su utilización y permitir realizar alguna valoración de ciertos aspectos del desempeño de la empresa por parte de los distintos grupos de interés, del resultado de este estudio se desprende que existen importantes oportunidades de mejora en este aspecto.

La tabla incluida a continuación, presenta el resumen de los resultados del análisis realizado para cada uno de los reportes presentando el número total de indicadores reportados con información considerada completa por los equipos evaluadores y el porcentaje de reporte por categoría.

También presenta el promedio de indicadores reportados con información completa tanto para las cuatro categorías que integran los contenidos básicos del Perfil, como para las seis categorías que integran los contenidos básicos de desempeño, según GRI.

Tabla 13: Indicadores reportados con información completa

Categorías			Total de indicadores según GRI 3.1	Indicadores reportados con información considerada completa											% de Reporte		
				Carrefour Argentina	Carrefour Brasil	TCCC Global	TCCC Brasil	Nestlé Global	Nestlé Brasil	Nidera Argentina	Nidera Global	Unilever Brasil	Unilever Chile	Walmart Chile			Walmart Global
1.	ESTRATEGIA ANÁLISIS	Y	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	1	1	63%	76%
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	LA	10	10	9	5	8	9	8	8	9	10	9	9	10	87%	
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA		13	9	7	12	11	11	9	9	9	12	13	12	8	78%	
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Y	17	16	10	10	7	13	8	12	10	15	12	13	14	69%	
EC	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		9	6	4	0	1	0	1	6	3	4	1	2	2	28%	34%
EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		30	13	7	4	3	9	6	20	17	25	4	12	6	35%	
LA	PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	Y	15	8	6	1	3	1	1	8	4	12	4	4	5	32%	
HR	DERECHOS HUMANOS		11	8	2	5	3	0	0	6	7	5	0	5	2	33%	
SO	SOCIEDAD		10	9	4	1	0	1	2	7	7	6	3	3	2	38%	
PR	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		9	8	4	1	2	2	0	5	5	7	6	2	2	41%	
<b>ANÁLISIS GENERAL DE INDICADORES</b>			<b>126</b>	<b>89</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>97</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>52</b>	<b>48%</b>	

Del análisis general realizado se desprende que en los casos de estudio no se expone de una manera accesible o comprensible, la información relacionada con:

- Los aspectos materiales de todas las operaciones incluidas en el alcance del reporte
- Las metodologías aplicadas para la identificación de los impactos negativos significativos
- Los procesos de vinculación con los grupos de interés realizados y su relacionamiento con las acciones emprendidas.

De la consideración de la Tabla 13, que sistematiza los resultados del análisis de los reportes según categorías, se infiere que no siempre los sistemas de gestión de la información de las empresas están preparados para coleccionar y procesar la totalidad de los datos necesarios para dar cumplimiento a lo requerido por la metodología GRI.

En el mismo sentido, las conclusiones del análisis de profundización de los reportes, que evidencian una alta proporción de indicadores reportados sin el desglose completo que requiere la metodología GRI, permiten sostener la presunción mencionada en el párrafo anterior.

El estudio realizado también permite concluir que, en términos generales, existen espacios de mejora en cuanto a la aplicación de los principios de la calidad de la memoria en relación a precisión y claridad, ya que la información contenida en los reportes podría exponerse de manera más precisa, lo suficientemente detallada y presentada de manera accesible y comprensible como para que los diferentes grupos de interés puedan efectivamente valorar su desempeño.

Desde el punto de vista de la **completitud de la información** reportada, cabe destacarse que la mayoría de los reportes analizados (7/12) presentan menos del 50% de los 126 indicadores para la versión 3.1 del GRI. De la muestra analizada sólo Carrefour Argentina, Wal-Mart Chile, Unilever Brasil, Nidera Global y Nidera Argentina han reportado 63 o más indicadores. Si bien se puede argumentar que siete de las empresas reportan en niveles B y C, por lo que no correspondería compararlas en relación al número de 126 indicadores, se trata de grandes empresas multinacionales con décadas de operación, declaraciones de políticas de sustentabilidad y responsabilidad social que implican rendición de cuentas y comunicación cabal del desempeño.

Desde el punto de vista de la **calidad de información** de los indicadores de perfil y gestión Organizacional y los indicadores de Desempeño, existen diferencias significativas. Los indicadores de Perfil y Gestión Organizacional <sup>3</sup> alcanzan un nivel de información completa promedio del 76%. En cambio, para los Indicadores de Desempeño<sup>4</sup>, el promedio es de 34%. Los indicadores de Perfil Organizacional son más sencillos y fáciles de reportar pues muchos de ellos corresponden a información básica de la empresa o muy específica como en el caso de Parámetros de la Memoria. Los indicadores de desempeño son más exigentes y complejos en requerimientos de recolección de información y están supeditados a la existencia de sistemas de gestión de información con un mayor grado de desarrollo tendiente a posibilitar un nivel de coherencia adecuado entre las políticas de responsabilidad social y sustentabilidad declaradas y la calidad y precisión de la información aportada en relación ese tipo de indicadores.

Desde el punto de vista de **visión y estrategia de sustentabilidad**, la información referida a los indicadores 1.1 y 1.2 se considera deficitaria. Los mismos definen la estrategia de sostenibilidad de la empresa y su capacidad de analizar y proyectar su operación en el contexto en el que ésta opera. Si bien es esperable que existan políticas y prácticas en las distintas dimensiones de desempeño, de la muestra surge que, en promedio, sólo el 63% ha reportado de manera completa. Cabe destacar que 11 de los 12 reportes estudiados presentan la “Declaración del máximo responsable de la Empresa” y 8 de ellos no responden o lo hacen en forma insuficiente respecto del indicador 1.2 “Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades”, lo que puede interpretarse como una deficiencia en la consistencia entre lo reportado y el enfoque de sustentabilidad declarado por la empresa.

---

<sup>3</sup> 1. Estrategia y Análisis, 2. Perfil de la Organización, 3. Parámetros de la Memoria, 4. Gobierno, compromiso y Participación de los Grupos de Interés .

<sup>4</sup> Económico, Ambiental, Laboral, Derechos Humanos, Sociedad, Responsabilidad sobre el Producto

Desde el punto de vista del **involucramiento con los grupos de interés** -especialmente respecto de comunidades locales-, del análisis surge que en la mayoría de los reportes analizados se observan deficiencias en materia de descripción de las metodologías de identificación de partes interesadas utilizadas y un bajo nivel de desarrollo de los indicadores referidos al enfoque de inclusión e incorporación de preocupaciones de grupos de interés en la materialidad del reporte y en la identificación de prioridades de gestión de la sustentabilidad de la empresa. Dicha deficiencia en la identificación e involucramiento con los grupos de interés guarda relación con el análisis de resultados del indicador SO1 -referido al porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local-, el que refleja un promedio de reporte de sólo un 10,8%. Esta deficiencia se considera significativa en función del nivel de posible impacto de las operaciones de las empresas.

Desde el punto de vista del **nivel de información sobre el desempeño económico**, del análisis surge que el promedio de respuesta con información completa en desempeño económico es del 28%, el más bajo de los resultados de todas las categorías de desempeño. Sorprende que el indicador con menor grado de reporte completo sea el EC1 – referido a 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, dado que el mismo sintetiza de manera comprensible el desempeño económico de la empresa, a pesar de tratarse de información que se encuentra transparentada en los Reportes Financieros accesibles para especialistas.

Desde el punto de vista de la **evaluación general de resultados en las otras categorías de indicadores de desempeño**, del análisis surge que la información reportada resulta insuficiente dado que todos los promedios están por debajo del 50%: indicadores de desempeño ambiental 35%, de prácticas laborales y trabajo decente 32%, de derechos humanos 33%, de sociedad 38% y de responsabilidad de producto 41%. Sorprende particularmente el bajo nivel de reporte completo de los nueve indicadores relacionados con Responsabilidad sobre el Producto -entendiendo que se trata de información clave-, como así también la disparidad en los resultados surgidos de la muestra analizada a nivel empresa: Nestlé Brasil no reportó ningún indicador de manera completa, Coca Cola Company sólo reportó 1 indicador, en tanto que Carrefour Argentina y Carrefour Brasil reportaron 8 y Unilever Brasil 7 indicadores. Para el caso de los treinta indicadores relacionados con el desempeño ambiental, también se destaca el bajo nivel de reporte completo y la disparidad en los resultados surgidos de la muestra analizada a nivel empresa, los cuales se encuentran en el siguiente rango: Coca Cola Brasil sólo 3 indicadores y Unilever Brasil 25 indicadores reportados con información completa. En relación con la categoría Derechos Humanos, Nestlé Global, Unilever Chile y Nestlé Brasil no reportaron ningún indicador con información completa, mientras que Carrefour Argentina reportó 8 de los once indicadores de esta categoría de manera completa.

## 6.Recomendaciones

A la luz de los resultados del estudio realizado, se recomienda profundizar:

- la internalización de los principios de rendición de cuentas globalmente reconocidos
- la aplicación de los principios para determinar el contenido de la memoria de sustentabilidad: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad, como así también de los principios para determinar la calidad de dicha memoria: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.
- el involucramiento con los grupos de interés de la empresa en relación a los impactos reales y potenciales de sus operaciones, en función de las diferentes categorías de desempeño de la organización en el contexto de la sustentabilidad.
- la información reportada en materia de:
  - políticas establecidas que integren los principios y prácticas fundamentales de la responsabilidad social;
  - metodologías utilizadas para la priorización de los potenciales impactos negativos significativos asociados a las actividades de la organización;
  - evaluaciones realizadas en relación a los potenciales impactos negativos de su cadena de suministro y distribución; e
  - iniciativas desarrolladas en materia de prevención y/o mitigación de los potenciales impactos negativos significativos derivados de sus actividades

2014.

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultado del análisis de las características generales de los reportes seleccionados

Tabla 2: Resultados del análisis general de los reportes seleccionados

Tabla 3: Resultados del análisis de profundización para el indicador 4.17

Tabla 4: Resultados del análisis de profundización para el indicador EC 1

Tabla 5: Resultados del análisis de profundización para el indicador EN26

Tabla 6: Resultados del análisis de profundización para el indicador LA6

Tabla 7: Resultados del análisis de profundización para el indicador HR2

Tabla 8: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO1

Tabla 9: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO2

Tabla 10: Resultados del análisis de profundización para el indicador SO7

Tabla 11: Resultados del análisis de profundización para el indicador PR3

Tabla 12: Resultados del análisis de profundización para el indicador PR5

Tabla 13: Indicadores reportados con información completa