





*Título de la obra:*  
*Bryce Canyon, Utha*  
*USA*

*Autor:*  
*Jorge Atehortúa Posada*

*Técnica / Año:*  
*Naturaleza / 2016*



MARCELA  
PÉREZ RAMÍREZ\*

## COMUNICACIÓN DEL DESEMPEÑO EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD: NUEVOS RETOS PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI



.....

\* Licenciada en Ciencias Naturales, Especialista en Gestión Ambiental, Especialista en Ingeniería Ambiental. Directora de Proyectos del Centro Nacional de Producción Más Limpia y Tecnologías Ambientales. Medellín, Colombia. Correo electrónico: [marcela.perez@cnpml.org](mailto:marcela.perez@cnpml.org)

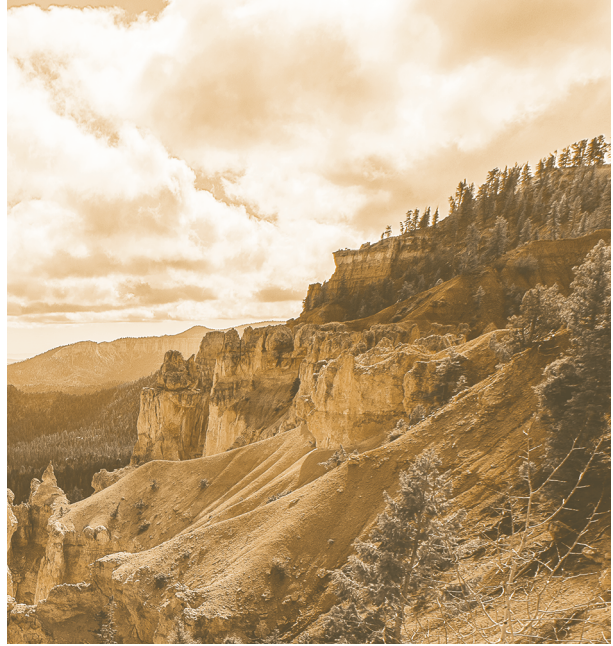
# Resumen

**E**l presente artículo tiene como propósito analizar los aspectos más relevantes relacionados con los informes de sostenibilidad, y su papel en las organizaciones cuando se toma la decisión de evaluar y comunicar su gestión enfocada en los ejes ambiental, social y económico. Se resaltan aquí los retos que deben asumir aquellas organizaciones que quieren conocer los impactos que tiene su gestión sobre la sostenibilidad y la importancia de identificar y relacionarse con sus grupos de interés y establecer los asuntos materiales<sup>1</sup> que definen su influencia en el entorno desde las perspectivas social, ambiental y económica. En el análisis, se destaca la necesidad que dichas organizaciones tienen de alinearse con los estándares disponibles en materia de sostenibilidad, así como con los propósitos de carácter superior que proveen las directrices que orientan la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio. Analiza y resalta la importancia de la participación de los grupos de interés y la necesidad de contar con informes que incorporen la calidad de la información y que posibiliten la confianza a través de la transparencia del proceso de reporte del desempeño en materia de sostenibilidad.

**Palabras clave:** Desarrollo sostenible; Informes de sostenibilidad; Grupos de interés; Asuntos materiales; Contexto de la sostenibilidad.

.....

<sup>1</sup> *Materialidad: la materialidad consiste en determinar la relevancia de un problema para una organización y sus partes interesadas. Un problema material es un problema que influirá en los deseos, las acciones y el desempeño de una organización o sus partes interesadas (AccountAbility, 2008).*



## INTRODUCCIÓN

En el análisis de temas como el desarrollo sostenible y el avance del mismo en los entornos organizacionales, surgen las preguntas por las formas en las que se incorporan en la gestión, el modelo que siguen para construir los indicadores de medición de la sostenibilidad y las estrategias que implementan para comunicar y socializar aquellos resultados que expresan, en último término, si las organizaciones están aportando al cumplimiento de las metas planteadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para responder a tales cuestionamientos se presentan algunas reflexiones que aporten en la comprensión del tema y permitan ser aplicadas en cualquier tipo de organización que desee reportar el desempeño de sus actividades con el enfoque de la sostenibilidad.

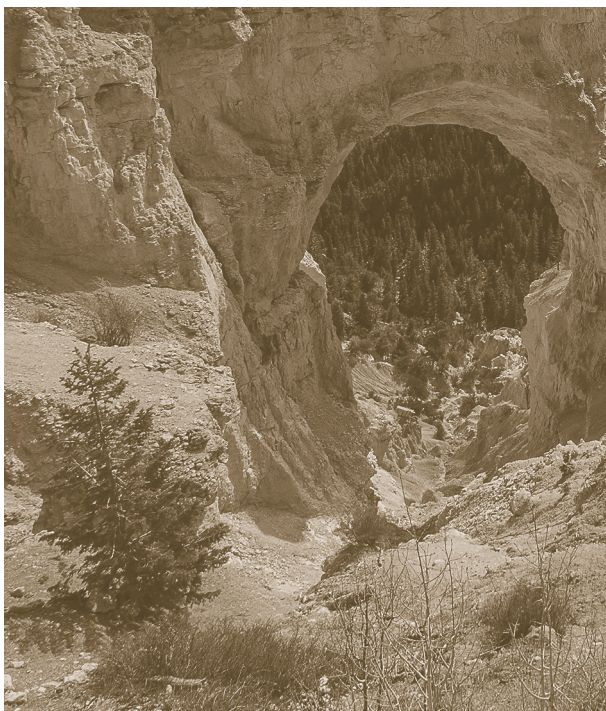
Enmarcados en los modelos actuales de gobernanza que exigen a las organizaciones públicas o privadas la aplicación de enfoques que atiendan las problemáticas actuales relacionadas con el ambiente y la sociedad, se tratan los informes de sostenibilidad, una estrategia de medición y comunicación del desempeño de las organizaciones en materia de sostenibilidad y un aporte en el avance de las metas establecidas para atender los desafíos planteados por el desarrollo sostenible.

Siguiendo los principios de la participación y la transparencia en el proceso de construcción de dichos informes, se destaca la participación de los grupos de interés existentes en las organizaciones y la necesidad de contar con informes que incorporen la calidad de la información y posibiliten un clima de confianza mediada por la transparencia a lo largo del proceso del reporte de dicho desempeño. En el camino de elaboración de sus propios informes de sostenibilidad se demostrará que las organizaciones comienzan un camino de autoconocimiento que les permitirá identificar y reflexionar sobre asuntos que antes eran desconocidos y que no se sabía si afectaban o si eran de importancia para sus grupos de interés.

Si bien los informes de sostenibilidad son voluntarios en la mayoría de países, la imagen de una organización se ve altamente favorecida con la comunicación periódica, oportuna y transparente de su desempeño, más aún si dicha comunicación tiene incorporado un análisis de la sostenibilidad aplicable al contexto de la organización y las percepciones y expectativas de todos aquellos que, directa o indirectamente, se ven afectados con el actuar de las organizaciones. Informar se convierte, para una organización que se proyecta al futuro, en una necesidad de conexión permanente con su entorno frente al desarrollo sostenible.

# APROXIMACIÓN CONCEPTUAL A LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

Los informes o reportes de sostenibilidad son documentos a través de los cuales una organización comunica a la sociedad los resultados de su gestión medida por indicadores de desempeño de tipo ambiental, económico y social. El producto final de dicha evaluación se consigna en este informe y se publica para dar cumplimiento a los principios de transparencia y comunicabilidad de la información. En los informes de sostenibilidad debe tenerse en cuenta el análisis del contexto de la sostenibilidad de cada organización, los impactos ambientales, sociales y económicos que produce y las partes involucradas e interesadas en su desempeño. Debe tenerse en cuenta en su elaboración que la información debe ser transparente, fiable y neutral. De acuer-



do con (Legna, 2007), los informes de sostenibilidad consisten en un documento por medio del cual una organización comunica o transmite a sus grupos de interés aspectos relacionados con el desempeño de sus actividades en los campos económico, ambiental y social.

Para el *Global Reporting Initiative*, GRI, por sus siglas en inglés, estos informes se definen como “una práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible” (GRI, 2016).

En la actualidad, las cifras revelan un incremento sustancial en la producción de estos informes. Para 2017 la firma KPMG estableció que el 93 % de las 250 corporaciones más grandes del mundo informa sobre su desempeño sostenible (KPMG, 2017) y, en Colombia, de acuerdo con la firma Deloitte, Data Partner del GRI desde el 2013, indican que buena parte de las organizaciones ya hacen reportes de sostenibilidad (Deloitte, 2015). Entre los años 2015 y 2017, según la base de datos de GRI, Colombia cuenta con 560 reportes en 235 empresas<sup>1</sup> (GRI, 2018). Lo anterior ilustra dos aspectos para considerar: el primero es que existe una preocupación de las organizaciones por estos temas y, el segundo, es que la participación de los grupos de interés está en aumento y sus intereses albergan cuestiones que los afectan directa e indirectamente por causa de las operaciones y prácticas de las organizaciones que demandan información al respecto.

<sup>1</sup> Este dato únicamente contempla empresas que reportan con el estándar GRI.

## ANTECEDENTES

Los aspectos relacionados con la disponibilidad de información y la rendición de cuentas han tenido una evolución a través del tiempo, es así como de un enfoque estrictamente financiero en los años 70 y 80s, “cuya visión exclusivamente estaba basada en criterios económico-financieros, alejados del concepto del desarrollo sostenible” (Moneva y Ortas, 2009), pasó en los años 90 a “la difusión formalizada de informes Triple Bottom Line a lo largo de todo el mundo; esto corrobora un cambio de tendencia considerando de esta manera a más grupos de interés que solo los accionistas a quienes se les consideraba los más relevantes bajo el enfoque tradicional” (Moneva y Ortas, 2009). De este modo se migra de informar contenidos financieros a tener en cuenta una visión más amplia basada en un marco que incorpora tres dimensiones de desempeño: el social, el ambiental y el económico.

En 1997 surge el *Global Reporting Initiative*, que nace en Boston, Estados Unidos, por iniciativa de la Coalición de economías responsables del medio ambiente –Ceres– y el Programa de medio ambiente de las Naciones Unidas –UNEP–. Los Estándares de informes de sostenibilidad de GRI (Estándares GRI) son los primeros y más ampliamente adoptados estándares mundiales para informes de sostenibilidad (GRI, 2016). La evolución de este estándar

ha pasado, entre el año 2000 y 2015, por cuatro versiones y, a partir del año 2016, el GRI lanza el conjunto consolidado de estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016, que entrarán en vigor a partir del 1 de julio de 2018; en ellos se crea un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el que los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos.

Además de los estándares GRI, existen otros compatibles como la serie de normas AA1000 de *AccountAbility* (firma global de consultoría y estándares) que promueve prácticas empresariales responsables que buscan mejorar el desempeño a largo plazo; estos estándares sirven de guía a las organizaciones para tratar temas asociados con la sostenibilidad y la participación de las partes interesadas; en especial, son destacables la AA1000APS (2008) *AccountAbility Principles*, que describe los principios fundamentales de *AccountAbility*; la norma AA1000AS (2008), usada para el aseguramiento de la sostenibilidad por medio de la que un proveedor de aseguramiento establecerá si una organización ha cumplido con los principios de *AccountAbility*; y la norma AA1000SES *Stakeholders Engagement Standard* (2015), cuyo objetivo es establecer un punto de referencia para un compromiso de buena calidad con los *stakeholders* o grupos de interés (*AccountAbility*, 2015).

“  
...sirven de  
guía  
a las  
organizaciones  
para tratar  
temas  
asociados  
con la  
sostenibilidad  
”



También se destaca la Norma ISO 26000 (2010) de Responsabilidad Social dirigida a todo tipo de organizaciones y proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable. Esto significa actuar de manera ética y transparente, que contribuya con la salud y el bienestar de la sociedad (ISO, 2010). Su función es ayudar a las organizaciones para que contribuyan con el desarrollo sostenible.

Adicionalmente a los estándares y normas mencionadas existen lineamientos o propósitos de carácter superior que promueven la comunicación del desempeño a través de informes de sostenibilidad por parte de las organizaciones, como se puede evidenciar en el año 2012 en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible –El futuro que queremos– Allí se destacó la importancia de los informes sobre sostenibilidad y alientan a las organizaciones a la transparencia y, específicamente el parágrafo 47, estableció: “Reconocemos la importancia de la presentación de informes sobre sostenibilidad empresarial y alentamos a las empresas, especialmente a las sociedades que cotizan en bolsa y a las grandes empresas a que, cuando proceda, consideren la posibilidad de incorporar información sobre sostenibilidad a su ciclo de presentación de informes”. (ONU, 2012, pág. 10). Posteriormente, en 2015, la

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas ONU, establece un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. La Agenda plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– con 169 metas y 231 indicadores asociados que abarcan las esferas económica, social y, específicamente el objetivo 12, busca garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles y su meta 12.6 sugiere: “Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad de su gestión en su ciclo de presentación de informes” (ONU, 2015).

Para el contexto colombiano se cuenta con una directriz aplicable a los reportes de sostenibilidad que está incluida en la Política nacional de producción y consumo sostenible, expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible –Minambiente– en 2010, por medio de la cual se establecen los lineamientos a través de estrategias y metas de cumplimiento al año 2019, entre las que incluye el “Número de empresas con indicadores sociales y ambientales reportados en sistemas e índices verificables y reconocidos internacionalmente” (Minambiente, 2010). Este es un referente importante en el marco de los informes de sostenibilidad por cuanto promueve su aumento en el país.



## LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD: MODELOS ACTUALES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

La tendencia moderna de comunicar los resultados de la gestión organizacional a través de lo que se conoce como informes de sostenibilidad, ha significado un cambio de enfoque respecto de las formas como tradicionalmente se trataba este tema.

Las actividades de rendición de cuentas que las organizaciones realizaban eran modeladas desde enfoques economicistas y financieros alejados de las propuestas del desarrollo sostenible pero, hoy en día, estas actividades requieren ser medidas y comunicadas teniendo en cuenta el enfoque de la sostenibilidad mirada desde sus dimensiones económica, ambiental y social. Dicha exigencia, retomada con los estándares internacionales, viene desafiando a quienes participan en el proceso de planeación, ejecución y evaluación del desempeño de estas actividades para que incorporen estos estándares en sus tradicionales informes de gestión y reta a la comunidad en general a hacer parte de estos procesos de democratización de la información. Los informes de sostenibilidad son reconocidos como una importante herramienta de gestión para las organizaciones en las que se plasma el nivel de su desempeño en materia social, ambiental y económica y potencian el trabajo conjunto por cumplir con la agenda planteada en los ODS.

## RELACIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE CON LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

Los planteamientos en este documento evidencian la necesidad de reflexión y comprensión, por parte de las organizaciones, del concepto de desarrollo sostenible y sus implicaciones en los resultados que arrojen sus procesos de rendición de cuentas.

La asunción de este cambio de enfoque en los informes que se elaboren y la generación de una cultura institucional favorable al desarrollo sostenible, se convierte en el primer reto que enfrenta una organización informante porque la incorporación de la sostenibilidad en el modelo de negocio se verá reflejada en el desempeño social, los impactos ambientales y su aporte en el crecimiento económico. Sortear estas tres condiciones exige un análisis detallado y aplicado a las condiciones del entorno y las interacciones existentes en la organización y, no hacerlo, podría conducir a informes que, aunque reflejan muchos datos, en ocasiones se tornan irrelevantes frente a los impactos reales en los contextos en los que se ejercen sus operaciones y actividades, lo que implica que diseñen una planeación de la gestión que no le apunta a los problemas reales de la sostenibilidad.

En la medida en que se incrementan los estudios interdisciplinarios de tipo social, ambiental y económico, toman más relevancia los asuntos asociados con el desarrollo sostenible y la sostenibilidad; estos conceptos, a lo largo de su transformación, han sido referenciados desde múltiples disciplinas e interpretaciones. Según Gallopin, se encuentran entre los conceptos más ambiguos y controvertidos de la literatura (Gallopin, 2003) y, específicamente, se ha vuelto cada vez más relevante en la agenda de los ejecutivos corporativos (Moneva, Archel, & Correa, 2006) desde que se adoptara el concepto de Desarrollo Sostenible, citado en el Informe Brundtland presentado en el año 1987 por la Comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo: "El desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades" (UN, 1987). El uso indiscriminado y abuso del término para diferentes finalidades y desde interpretaciones distintas e, incluso, encontradas, ha llevado a un importante grado de indefinición actual a la hora de interpretarlo (Trillo, 2008). Esta situación es común en las diferentes organizaciones que se lanzan a planificar acciones en un marco de actuación muchas veces desconocido desde la perspectiva de la sostenibilidad y se reflejan a través de una rendición de cuentas con ausencia de información relevante para la toma de decisiones tanto por la organización como por las partes interesadas.

Comprender las aristas del desarrollo sostenible y sus implicaciones no es tarea fácil y mu-



cho menos lo es recorrer el camino para reportar el desempeño en materia de sostenibilidad; esto requiere de una reflexión exhaustiva sobre lo que una organización y sus operaciones considera que afecta o no afecta en materia social, ambiental y económica; de acuerdo con Gray, lo que se requiere es una comprensión de lo que realmente es la "sostenibilidad" y cómo, si es que puede tener algún significado empírico en la organización cualquier estado previsible sostenible será el resultado de interacciones entre organizaciones, individuos, sociedades y Estados (Gray, 2010, pág. 48). La sostenibilidad, en consecuencia, no puede convertirse en un fundamento absoluto, sino en un conjunto de principios orientadores que permitan conseguir el fin último de lo que realmente se quiere hacer sostenible (Herrero, 2002).

En este contexto, el desafío para una organización en el momento de implementar una estrategia de sostenibilidad y comunicar su desempeño a través del informe de sostenibilidad, consiste en definir el contexto de la sostenibilidad aplicable; ahora bien, este es un ejercicio que va más allá de sus fronteras, quiere decir que el desarrollo de esta actividad debe abarcar espacios más amplios que trasciendan sus propios límites, es necesario incluir a los grupos de interés y garantizar su participación e identificar impactos de manera objetiva, en otras palabras, para lograr el desarrollo sostenible es necesario comprender las vinculaciones entre los aspectos sociales, ecológicos

y económicos (Gallopín, 2003) porque cada vez está más establecido en la literatura que la mayoría de las empresas que informan sobre sostenibilidad en realidad tienen poco o nada que ver con la sostenibilidad (Gray, 2010). Si la decisión de cada organización está dirigida al trabajo por el desarrollo sostenible debe construir su concepto de sostenibilidad y dirigir sus actividades en esta vía.

En línea con lo planteado por (Gallopín, 2003), un camino viable para definir qué es la sostenibilidad para una organización es a través de la comprensión del enfoque sistémico en el que el sistema se define por sus elementos y sus relaciones. Si este tipo de ejercicio no se lleva a cabo se corre el riesgo de que el concepto de desarrollo sostenible se reduzca simplemente en proporcionar información básica sobre los indicadores que conforman el Triple Bottom Line (TBL), lo que, infaliblemente, conduce a una brecha entre el desempeño corporativo y los impactos corporativos. (Moneva, Archel, & Correa, 2006). Por otra parte, es menester tener presente que la organización informante indica cómo entiende el desarrollo sostenible con base en información objetiva y disponible, así como las medidas de referencia con respecto al desarrollo sostenible y para los que se tratan en un informe (GRI, 2016).

Cuando una organización reflexiona frente a la sostenibilidad comienza un viaje de descubrimientos en los que identifica cómo su quehacer crea interacciones e impactos sobre la sociedad, el ambiente y la

economía. En este sentido, resulta cada vez más frecuente interpretar el desarrollo sostenible en un contexto más amplio que la economía y acercarlo más a una suerte de constructivismo en el que prima lo subjetivo, lo intangible, lo humanístico, lo sistémico, la complejidad (Fernández, 2009, pág. 20). El reto de las organizaciones es identificar el contexto de su sostenibilidad y el objetivo es presentar el desempeño de la organización frente a conceptos de sostenibilidad más amplios (GRI, 2016).

Como se mencionó, en el análisis del contexto de la sostenibilidad se analizan los problemas, es decir, se identifican los impactos en la sostenibilidad y se determinan los temas materiales, que son reconocidos cuando se determina la relevancia para la organización y para las partes interesadas, es decir, un problema material es un problema que influirá en las decisiones, acciones y rendimientos de una organización o sus partes interesadas (AccountAbility, 2015). La cuestión subyacente en los informes de sostenibilidad es cómo una organización contribuye o pretende contribuir a la mejora o el deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales en los contextos local, regional o internacional (GRI, 2016) y esto es posible únicamente a partir de un entendimiento del desarrollo sostenible aplicado a la organización con sus diferentes implicaciones. Con este enfoque el informe de sostenibilidad ha evolucionado como una forma valiosa para que los gerentes identifiquen y traten esos desafíos de sostenibilidad (Higgins & Coffey, 2016).



## EL COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS INFORMES

El segundo reto para las organizaciones en la elaboración de informes de sostenibilidad está relacionado con la participación de los grupos de interés, entendidos como todos aquellos afectados, directa o indirectamente, por las actividades de una organización. Estos grupos de interés son considerados como una pieza importante en la ecuación del desarrollo sostenible puesto que se ven afectados y afectan a las organizaciones por las diferentes interacciones en el entorno. Según Edward Freeman, los grupos de interés son aquellos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización (IESE, B. S., 2009). De acuerdo con el estándar GRI, se definen los grupos de interés como entidades o individuos de los que razonablemente se puede esperar que se vean afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones se pueden esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos (GRI, 2016, pág. 8). Por su parte AccountAbility, los define como aquellos individuos, grupos de personas u organizaciones que afectan o pueden verse afectados por las actividades, productos o servicios de una organización y el desempeño asociado con respecto a los asuntos que se tratan en el compromiso con la sostenibilidad (AccountAbility, 2008, pág. 10). Estos conceptos indican que se trata de una relación bidireccional en la que se analiza, de



ambos lados, la relación, el nivel de afectación y la mutua dependencia que surge entre estos y la organización.

El principio rector que direcciona el actuar con los grupos de interés es conocido internacionalmente como el principio de la inclusividad definido tanto en GRI como en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard; dicho principio hace referencia a la participación de los interesados en desarrollar y lograr una respuesta responsable y estratégica frente la sostenibilidad. Una organización inclusiva acepta su responsabilidad ante aquellos sobre los que tiene un impacto y que tienen un impacto en ella (AccountAbility, 2008). Adicionalmente, AccountAbility sugiere establecer un compromiso con los grupos de interés y los reconoce como un elemento fundamental de la rendición de cuentas ya que ayudarán a identificar, comprender y responder a las preocupaciones asociadas con la sostenibilidad (AccountAbility, 2015). Esto permitirá, en gran medida, explicar y responder a las inquietudes y cuestionamientos y dar a conocer el desempeño en dichos asuntos, con información de calidad que guarde un nivel de equilibrio y que esté en coherencia con situaciones reales y conocidas por ambos actores, la organización y las partes interesadas.

## ROL QUE DESEMPEÑAN LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés buscan la generación de valor e información detallada que les permita tomar decisiones a la hora de consumir un producto o un servicio o, simplemente, conocer sobre las organizaciones y su papel en la sociedad. La participación de estos grupos requiere de una adecuada identificación e inclusión, pues no contemplarlos sugiere ausencia de transparencia y genera desconfianza por no identificar y gestionar los verdaderos problemas que se dan en la esfera social y ambiental; en definitiva, desconocerlos implicaría correr riesgos por tratar asuntos que no son relevantes en la gestión organizacional y desencadenaría en la elaboración de informes con contenido poco fiable para todos los involucrados; en este sentido, los asuntos relacionados con la transparencia, la credibilidad y la confianza, son elementos que le permiten a la sociedad construir su percepción y tomar decisiones.

Dentro de este marco, las organizaciones se proyectan en el tiempo y definen, desde su gobernanza y planeación estratégica, los lineamientos para dar cumplimiento a los propósitos de carácter superior (Cumbre de Johannesburgo, Rio+20, Agenda 2030) y en el proceso de rendición de cuentas se obliga a una organización a involucrar a las partes interesadas en la identificación, comprensión y respuesta a problemas y preocupaciones de la sostenibilidad. Además, deben informar, explicar y responder a las partes interesadas sobre la toma de decisiones, acciones y desempeños. (AccountAbility,

2015). A través de una gestión sostenible, planifican acciones que buscan incorporar principios y valores tanto sociales como ambientales, cumplen políticas y normas, mejoran los procesos e implementan cambios tecnológicos e innovadores, entre otros, con el fin de hacer parte de la economía global, cumplir con la equidad social y permanecer en el tiempo respondiendo a los desafíos que plantea la sociedad.

Todas estas premisas comprometen a las organizaciones a planificar su gestión interna y considerar la participación de los diferentes actores sociales denominados grupos de interés que están atentos a las actuaciones y exigen responsabilidades en esferas más extensas que las internas (los accionistas son los principales protagonistas). Estos nuevos grupos externos como la comunidad, los consumidores, autoridades, gobierno, entre otros, de acuerdo con el contexto, están demandando información que dé cuentas de los avances en materia de sostenibilidad y, aunque la responsabilidad social puede ser asumida por las propias empresas, las demás partes interesadas pueden desempeñar un papel fundamental en su propio interés o en nombre de otros interesados en ámbitos tales como los de las condiciones laborales, el medio ambiente o los derechos humanos e instan a las empresas a adoptar prácticas socialmente responsables (CCE, 2001).

Cabe resaltar que el rol de los grupos de interés en el proceso de construcción de los informes de sostenibilidad abarca también la fase de la evaluación de los resultados y que, de acuerdo con (Zubiaurre, 2015), en la actualidad el papel y participación de los grupos de interés es relevante para la toma de decisiones más informadas.

# LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD Y LA CONFIANZA

El tercer reto que enfrentan las organizaciones está relacionado con la confianza que transmite la información divulgada a los diferentes grupos de interés a través de los informes de sostenibilidad; y, en este sentido, surgen varias preguntas: ¿son realmente sostenibles las empresas?, ¿su desempeño obedece a datos y contextos ajustados a la realidad?, ¿contienen información fiable y equilibrada? Si bien la publicación de informes de sostenibilidad sigue siendo, en la mayoría de países, opcional (Zubiaurre, 2015), o voluntario, en algunos casos puede crear desconfianza la veracidad de sus aportes al desarrollo sostenible, dado que algunas organizaciones que informan no se comportan de manera responsable en factores tan decisivos como la sostenibilidad, las emisiones de gases, la equidad social o los derechos humanos (Moneva, Archel, & Correa, 2006). Esto se ve reflejado, de manera generalizada, en organizaciones que cuentan con informes pero reflejan un compromiso pobre frente a la sostenibilidad, no se evidencian acciones específicas con determinados grupos de interés o acciones determinantes para solucionar problemas de contaminación.

La calidad de la información contenida en los informes de sostenibilidad se presenta como un requisito cada vez más exigido por los grupos de interés (Sierra G, García B, & Zorio, 2014) y,

para cumplir con esto, el GRI promueve una serie de principios para la elaboración de informes a través de los cuales se logre una presentación de resultados con calidad. Los principios tienen en cuenta aspectos como precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad; estos aspectos son determinantes a la hora de generar confianza entre todos los involucrados, pues su presentación a lo largo del informe refleja la consolidación de información frente al desempeño y busca imprimirle credibilidad a través de la presentación transparente de la información.

Los grupos de interés buscan un nuevo índice de confiabilidad que les permita saber si lo que las empresas reportan es o no verificable y cierto (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013). En este sentido, la credibilidad de los informes está asociada con las actividades de verificación porque imprimen a dichos informes mayor credibilidad por ser realizada por un profesional calificado e independiente de la compañía (Sierra G, García B, & Zorio, 2014). Generar confianza requiere de un proceso metódico y sistemático, como se planteó a lo largo de este documento. Tener claridad frente al desarrollo sostenible en las actuaciones de una organización es el eje central y el camino para informar sobre el desempeño de manera coherente y creíble.

# Reflexiones finales

Con la elaboración de los informes de sostenibilidad las organizaciones pueden identificar e incluir asuntos relevantes asociados con la sostenibilidad que impacten de manera positiva o negativa a sus grupos de interés para lograr una confianza con calidad. También, podrá evaluar año tras año su desempeño interno y compararse con el desempeño de otras organizaciones; de la misma manera estarán facultadas para presentar a sus grupos de interés información que cumpla con los criterios de participación y transparencia, focalizar las acciones en materia de sostenibilidad y evidenciar sus contribuciones al desarrollo sostenible tanto a sus actores internos como a los del entorno que impacta.

Los informes de sostenibilidad reportan una serie de beneficios que están asociados con el mejoramiento de la imagen para las organizaciones por cuanto permiten visibilizar el impacto de sus actividades en el ambiente y la sociedad, planificar con mayor coherencia su marco de actuación para aumentar la capacidad de relacionamiento con sus partes interesadas y conocer

temas emergentes que hasta ahora son desconocidos para las organizaciones y transitar hacia la transformación del negocio con una visión integradora de los aspectos asociados al desarrollo sostenible más allá del interés económico.

La transparencia, fiabilidad de la información y el equilibrio plasmado en los informes de sostenibilidad son factores imprescindibles para lograr la confianza porque no se debe fomentar el aumento de informes sin un análisis exhaustivo del contexto de la sostenibilidad y sin un ejercicio riguroso de involucramiento y diálogo con los grupos de interés.

Para finalizar, surge una pregunta retadora para las organizaciones que comunican su desempeño en materia de sostenibilidad y es si los informes realmente están divulgando información que refleje su nivel de sostenibilidad, la inclusión de los grupos de interés, y si los temas relevantes obedecen a un análisis del contexto de la sostenibilidad aplicable a las actividades y operaciones de su organización.



# Referencias

## Trabajos citados

- AccountAbility. (2008). *AA1000 AccountAbility Principles Standard*.
- AccountAbility. (2015). *AA1000 Stakeholder Engagement Standard*.
- CCE, C. d. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. CEE. Disponible en: [http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/documentos\\_rse/contenidos/Com-Comis-RSE-2002.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/documentos_rse/contenidos/Com-Comis-RSE-2002.pdf)
- Deloitte. (2015). *Reportes de Sostenibilidad en Colombia. Tendencias, retos y oportunidades Informes 2012 y 2013*. Bogotá: Estudio realizado por el equipo de Sostenibilidad de Deloitte & Touche Ltda. (Colombia).
- Duque Orozco, Y., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206.
- Fernández, G. S. (2009). *Análisis de la sostenibilidad agraria mediante indicadores sintéticos: aplicación empírica para sistemas agrarios de Castilla y León*. Tesis Doctoral Universidad Politécnica de Madrid.
- Gallopin, G. C. (2003). Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico. *Medio Ambiente y Desarrollo*, 1-47.
- Gray, R. (2010). Is accounting for sustainability actually accounting for sustainability... and how would we know? An exploration of narratives of organisations and the planet. *Accounting, organizations and society*, 35(1), 47-62., 35(1), 47-62.
- GRI. (2016). *Standards*. Disponible en: <https://www.globalreporting.org/standards>
- GRI. (2018). *Global Reporting Initiative*. Disponible en: <http://database.globalreporting.org/>
- Herrero, L. M. (2002). La sostenibilidad como proceso de equilibrio dinámico y adaptación al cambio. *INFORMACION COMERCIAL ESPANOLA-MONTHLY EDITION*, 65-84.
- Higgins, C., & Coffey, B. (2016). Improving how sustainability reports drive change: a critical discourse analysis. *Journal of cleaner production*, (136), 18-29.
- IESE, B. S. (2009). *La Evolución del Concepto Stakeholders en los Escritos de Ed Freeman*. New York: *Newsletter*, 1-4.
- ISO. (2010). *Responsabilidad Social*. Disponible en: <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>
- KPMG. (2017). *Encuesta KPMG de Informes de Responsabilidad Corporativa 2017*. Disponible en: <https://home.kpmg.com/es/es/home/campaigns/2017/10/informe-reporte-responsabilidad-corporativa-2017.html>
- Legna, P. (2007). Reportes de sostenibilidad. Parte 1: concepto, beneficios y contenido. *UAIS Sustentabilidad*, 1-5. Disponible en: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/rse/UAIS-RSE-300-001%20-%20Reportes%201.pdf>



- Minambiente. (2010). *Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana*. Disponible en: <http://www.minambiente.gov.co/index.php/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/publicaciones-generales/politicas-de-la-direccion#documentos>
- Moneva y Ortas. (2009). Desarrollo Sostenible e Información Corporativa. Evolución y situación actual. *Economía Industrial*, 139-154. Disponible en: <http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/371/139.pdf>
- Moneva, J., Archel, P., & Correa, C. (2006). GRI and the camouflaging of corporate unsustainability. In *Accounting forum*. Elsevier, 30(2), 121-137.
- ONU. (22 de junio de 2012). *El futuro que queremos*. Disponible en: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/764Future-We-Want-SPANISH-for-Web.pdf>
- ONU. (25 de septiembre de 2015). *Naciones Unidas. Agenda 2030*. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Rodríguez Guerra, L., & Rios-Osorio, L. (s.f.). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión empresarial*(14(2)), 73-89.
- Sierra G, L., García B, M., & Zorio, A. (2014). Credibilidad en Latinoamérica del informe de responsabilidad social corporativa. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 54(1).
- Trillo, J. A. (2008). La insostenibilidad como punto de partida del desarrollo sostenible. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 4(11), 81-94.
- UN. (1987). *Informe Brundtland, Informe de la Comisión Mundial sobre medio Ambiente y Desarrollo*. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>
- Zubiaurre, A. (2015). El Aseguramiento de los Informes de Sostenibilidad: Diferencias Sustanciales con la Auditoría de Cuentas. *Oñati Soco-legal Series*, 1401-1422.

