

## La importancia de reportar a la sociedad

# Lo que no se comunica no existe

Hace más de 10 años se viene hablando de responsabilidad social en el Perú. El concepto ha ido evolucionando en todo este tiempo: el nombre ha ido adquiriendo mayor contenido, las iniciativas se han ido alejando poco a poco de la filantropía para orientarse hacia propuestas más efectivas y sostenibles que buscan responder a los diferentes grupos de interés. Entonces, ¿cuál es el próximo paso? ¿qué nos podría dar aún más valor como empresa, como organización de la sociedad civil o como institución del gobierno frente a nuestros stakeholders?

¡Comunicarnos! Darnos un tiempo para analizar lo hecho en el año, evaluarnos mediante algún estándar o certificación, recoger las opiniones de nuestros grupos de interés y dar a conocer los resultados mediante un reporte o un informe de sostenibilidad.

### La importancia del reporting

El reporting no es solo una herramienta clave para comunicarse y relacionarse de manera pública y transparente con los stakeholders internos y externos, sino que sirve también como un autodiagnóstico de desempeño de la institución en las tres dimensiones del desarrollo sustentable: financiero, social y ambiental.

Dicho diagnóstico puede ser utilizado como una línea de base para las futuras acciones que se realicen. Puede emplearse también como una herramienta de gestión que además pone en evidencia las buenas prácticas de la institución, los logros y las acciones innovadoras que se desarrollaron durante el año.

### Beneficios del reporting:

- Refuerza la comunicación y la confianza con los stakeholders.
- Sacar a la luz las prácticas innovadoras y socialmente responsables.
- Fortalece la reputación de la institución. En el caso de las empresas atrae nuevos inversionistas, permite el acceso a nuevos mercados.
- Mejora la gestión interna, aporta una visión integral de la institución.
- Sirve de línea de base para comparar el desempeño de la institución en el tiempo.

### Errores o distorsiones

Sin embargo hay que tener cuidado con el contenido y la forma del reporte. Son muchas las entidades que entusiasmadas con la idea de sacar una memoria de RS han distorsionado la esencia del reporting: informar de manera transparente.

“Fotos bonitas y poca información no sirven; el primer paso es que la empresa reconozca sus problemas”

Ernst Ligteringen (GRI)

### Los errores más comunes

• Ser poco objetivos: llenar varias páginas con adjetivos que resaltan los logros y bondades de la institución de manera sobre dimensionada. El

reporte no es parte del material publicitario.

• Solo forma y nada de fondo: Si bien la forma del reporte es importante, la información es la pieza fundamental y el principal valor del mismo. El reporte no es un catálogo de fotos sin contenido.

• Omitir información relevante: Las entidades afectan a diferentes grupos de interés según su rubro; así también, hay algunos temas que son más relevantes para la institución que otros. Por tanto, sería un error no mencionar en el reporte a uno o varios de los stakeholders, al igual que omitir algún tema importante sobre el desempeño de la empresa.

• No reconocer errores: La transparencia con los stakeholders implica reconocer tanto los logros y las buenas prácticas que se tuvieron durante el año, como también los aspectos que la institución debe mejorar sobre todo si se cometió algún error de conocimiento público durante el año.

### ¿Cómo hacerlo BIEN?

A pesar de que no existe un modelo obligatorio de memoria o reporte, hay lecciones que se han ido aprendiendo con el paso de los años y que han generado reportes más confiables, más participativos y más amigables para los grupos de interés, que son el público objetivo de este tipo de informes. Se viene abandonando los formatos iniciales de redactar grandes volúmenes con mucha información, de mayor o menor importancia, pero que era mejor valorada por la empresa de acuerdo al número de páginas que contenía.

### Nuevas Tendencias del Reporting

- Documentos concisos: información clave en pocas páginas.
- Uso de lenguaje sencillo y directo.
- Incluir verificación o auditoría externa, uso de estándares reconocidos.
- Participación de los grupos de interés en el proceso de elaboración del reporte. Organizar espacios de diálogo.
- Comprometer a los colaboradores de la institución en la preparación del reporte.
- Invitar a revisar el reporte en formato on-line, en el cual se incluirá información más detallada y específica por cada grupo de interés.

Fomentar ediciones más amigables para el usuario.

Reportes con información más relevante y focalizada.

### ¿Qué herramientas podemos usar?

Hay diferentes guías, principios e indicadores que se pueden utilizar para elaborar un reporte completo pero a la vez sencillo y amigable.

La metodología Global Reporting Initiative (GRI) es la más utilizada a nivel mundial para elaborar reportes de responsabilidad social, la guía G3 para hacer reportes de sostenibilidad permite la evaluación comparativa de memorias, con indicadores estandarizados. En el 2007, alrededor de 1500 empresas multinacionales reportaron utilizando el marco GRI.

Otro de los estándares que se usan para evaluar y dar credibilidad y calidad al informe de sostenibilidad de una organización es la norma AA1000, propuesta por el Instituto Social y Ético AccountAbility. Al igual que el GRI se puede utilizar para distintos tipos y tamaños de organización.

Para las instituciones que se han adherido al Pacto Mundial, el reporte de sostenibilidad debería incluir también el reporte de progreso de la entidad con respecto a los 10 principios del Pacto.

### Principios para la Definición de Contenidos del Reporte Global Reporting Initiative (GRI)

- **Materialidad:** relevancia de la información, debe ser significativa y debe reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificar a los stakeholders, hacerlos partícipes, generar vías de comunicación con ellos.
- **Contexto de sostenibilidad:** La información presentada debe tener un situarse dentro de un contexto de sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** En cuanto a la información acerca de los aspectos de la sostenibilidad, la cobertura organizativa y el rango de tiempo que se reporta.

También existen estándares regionales como el del Instituto Ethos de Brasil o la versión para el Perú, que promueve Perú 2021.

### ¿Dónde buscar más información?

Global Reporting Initiative (GRI)  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)  
 AA1000  
[www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)  
 Global Compact  
[www.pactomundial.confiep.org.pe](http://www.pactomundial.confiep.org.pe)  
 Instituto Ethos  
[www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)  
 Perú 2021  
[www.peru2021.org](http://www.peru2021.org)

### ¿Por dónde empezar?

Si bien no hay un ciclo establecido para desarrollar un reporte, es importante iniciar este proceso asegurando el compromiso de la alta dirección de la entidad y acordando, en conjunto, los objetivos del reporte.

La identificación de los stakeholders y la generación de espacios de diálogo y escucha con ellos se torna como una de las etapas claves del inicio del proceso de reporting.

En el tercer paso se analiza la competencia de los temas, se decide qué indicadores se utilizarán y se realiza el “esqueleto” del contenido. La cuarta y quinta fase se refieren al recojo y validación de los datos. Luego se da la publicación y difusión del reporte. A partir de ahí se realiza la última etapa: la retroalimentación, en la que se recoge la respuesta de los lectores, con especial interés en los stakeholders. Este feedback aporta material sustantivo para iniciar el próximo proceso de reporting.

### ¿Cómo estamos en el Perú?



Nuestro país no ha sido ajeno a esta positiva evolución de presentar balances sociales, documentos que inicialmente parecían unos brochures concentrados en la filantropía, para pasar luego a informes más completos donde se pasa a analizar la relación con los distintos grupos de interés. El reto ahora para las empresas y su compromiso con la RSE, es pasar a la auditoría de la información, bajo los estándares GRI o con un proceso de verificación de acuerdo al AA-1000.

En la medida que las empresas, como ocurre en países de mayor desarrollo, estén dispuestas a ingresar a una sana competencia por ser la que mejor reporte, sustentada en la materialidad de la información y la verificación de la misma, habremos logrado promover las mejores prácticas en el país y la empresarialidad será cada vez más reconocida, sobre todo, por aquellos sectores antisistema.

Informe elaborado por responde, consultora especializada en Responsabilidad Social.