

## EN LA OPINIÓN DE...

Ramón Édgar del Castillo Valdivia\*

### Informes de sustentabilidad: comunicación eficaz, ¿verdad?

**P**uede parecer obvio que un Informe Anual de Sustentabilidad o Reporte Social sea una herramienta efectiva para comunicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la organización, pero ¿es eficaz?

Durante el primer trimestre del año, las empresas generan sus informes anuales para presentarlos en la reunión anual de accionistas. Hoy en día, las empresas que ya han madurado el tema de la Responsabilidad Social Empresarial elaboran también un Informe de Sustentabilidad que detalla su actuar social y medioambiental para complementar la información financiera, pero desde que la Bolsa Mexicana de Valores creó el Índice de Sustentabilidad, las emisoras están obligadas a generar dicho Informe porque es parte de la evaluación que se les aplica para poder cotizar en ese Índice.

Cuando me refiero a las empresas maduras en el tema, me refiero a aquellas que “midan” su RSE; es decir, tienen registros e indicadores operando transversalmente, pero en el caso de los informes, en muchos de ellos sólo se habla de lo que hicieron bien, del número de árboles plantados, de las horas de capacitación impartidas, de las cantidades donadas o las becas otorgadas. ¿Cuántas empresas reportan lo que no hicieron o lo que no salió como esperaban? Es en este punto en el que podemos cuestionar si el Informe comunica eficazmente a los grupos de interés.

Como lo sugieren las escuelas de calidad, especialmente la norma ISO 9001, las organizaciones deben definir cómo llevar a cabo un control y medición del rendimiento del sistema de gestión que estén implementando y normalmente recurren al concepto KPI (*Key Performance Indicator*) o indicadores clave del rendimiento. La RSE, si queremos medirla para generar informes de sustentabilidad eficaces, también debe generar sus propios KPI. Pongamos un ejemplo:

La visión de la empresa podría leerse como “buscar la permanencia de la empresa en el largo plazo” y de esta visión se desprendería un objetivo de negocio que quizá se redacte así: “disminuir los costos de producción”. Por lo tanto, para cumplir con dicha visión y objetivo se establecería un KPI que hable sobre la eficiencia del uso de la energía y que a su vez detone indicadores medioambientales

como: disminuir en 5% el uso de combustibles fósiles, aumentar anualmente en 3% el uso de energías renovables, tender a 0 el uso del agua en el proceso de producción, etcétera. Lo mismo sucede con los temas sociales: se requiere que cada puesto o área involucrada registre los objetivos de la campaña o acción a ser implementada y se generen indicadores de impacto en la comunidad, incluidos los colaboradores; por ello, es recomendable contabilizar, por ejemplo, los costos logísticos de la campaña (compra de insumos, registro del tiempo implicado, proveedores, entre otros) u obtener información demográfica, tanto de los voluntarios que participan en la implementación como de los grupos impactados directa o indirectamente (rango de edad, sexo, nivel de estudios, origen étnico, puesto, etcétera) para que el análisis de cada resultado nos arroje no sólo las inversiones de la empresa en estos temas, sino el impacto que tienen en la comunidad.

Pero ¿esto qué tiene que ver con la RSE y la eficacia de un Informe de Sustentabilidad?

Tendremos objetivos e indicadores y nuestro Informe de Sustentabilidad detallaría los resultados obtenidos, con esto, automáticamente entraríamos en una dinámica de rendición de cuentas transparente que detalla a los grupos de interés la visión de negocio de la empresa. Ahora bien, si consideramos que la guía por excelencia para generar informes de sustentabilidad — la propuesta por la Global Reporting Initiative — pide como primer paso definir la Materialidad del Informe y que esto en palabras muy simples no es más que determinar lo que en realidad es importante comunicar para la empresa, como dirían coloquialmente, ya estamos del otro lado.

En suma, un Informe de Sustentabilidad que comunique eficazmente debe incluir los objetivos de negocio propuestos por la alta dirección, los objetivos particulares de las áreas involucradas y la manera en la que trabajaron para llegar a ellos. No importa si no se cumplieron en 100%, todo es perfectible y adaptable, lo importante es empezar a hacer algo por la comunidad y el planeta hoy porque mañana quizá sea muy tarde.

\*Socio consultor, de MutaRSE y MAYED Consultores.