

Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de Buenos Aires
Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y
Métodos Cuantitativos para la Gestión

Sección de Investigaciones Contables

**AUDITORÍA DE INFORMES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA**

GABRIELA CRISTINA CARRIZO

C.P. GABRIELA CRISTINA CARRIZO

- Contadora Pública F.C.E.-U.B.A.
- Ayudante Dedicación Simple Interino Ad-Honorem (FCE-UBA)
- Miembro del Equipo de Investigación del Proyecto UBACyT E-010 (FCE-UBA)

Publicación "Contabilidad y Auditoría" N° 31- año 16 junio 2010

**AUDITORÍA DE INFORMES
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA**

SUMARIO:

**Palabras Clave
Key Words
Resumen
Abstract**

- 1. Introducción**
- 2. La Auditoría Social**
- 3. Auditoría externa independiente de informes de sostenibilidad**
- 4. Indicadores de eficiencia social: externos e internos**
- 5. Lineamientos internacionales para el desarrollo de una auditoría social**
 - 5.1. ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements)**
 - 5.2. AA 1000 AS (AccountAbility 1000 Assurance Standard)**
 - 5.3. Global Reporting Initiative (GRI)**
 - 5.3.1. Verificación Externa de memorias de sostenibilidad según el GRI**
 - 5.3.2. Conformidad por parte del GRI**
- 6. Posibles procedimientos de auditoría externa a aplicar en revisiones de memorias de sostenibilidad**
- 7. Estructura de un informe de auditoría externa de informes sociales**
- 8. Conclusiones**
- 9. Bibliografía**

PALABRAS CLAVE

**AUDITORÍA SOCIAL- INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIA- GRUPOS DE INTERÉS- INDICADORES SOCIALES-
GRI (INICIATIVA DEL REPORTE GLOBAL)**

KEY WORDS

**SOCIAL AUDIT- CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTS-
STAKEHOLDERS- SOCIAL INDICATORS- GRI (GLOBAL REPORTING
INITIATIVE)**

Resumen

El siguiente trabajo se refiere a las características de la auditoría sobre informes de responsabilidad social empresaria (RSE). El servicio de auditoría externa más aceptado es el denominado "aseguramiento" cuyo objetivo es proporcionar el máximo nivel de confiabilidad posible sobre los datos proporcionados en el informe de RSE. Dicho propósito es similar al de la auditoría financiera pero con un valor añadido adicional, la mejora de la gestión social del ente. Para el desarrollo de un modelo de auditoría social se pueden utilizar estándares internacionales, indicadores sociales internos y externos, como así también adecuar la aplicación de procedimientos tradicionales de la auditoría externa de información financiera para la revisión de informes de RSE.

Abstract

The following work refers to the characteristics of Corporate Social Responsibility Reports (CSR) Audit. The most accepted type of external audit is called "assurance", which objective is to give the highest level of reliability about the CSR information. This aim is similar to the objective of the financial audit but with an additional value, company social management improvement. For a social audit model development, we can use international standards, internal and external social indicators, and also adapt the application of traditional procedures of financial external audit for the revision of CSR reports.

1. Introducción

En los últimos años ha habido un fuerte incremento en la publicación de informes sobre responsabilidad social empresarial (RSE).

La relevancia creciente de dicha información ha acelerado la necesidad de proporcionar credibilidad a través de la verificación externa, al igual que la auditoría aporta credibilidad a la información financiera. Es por ello que el presente trabajo se basará en un análisis de la auditoría o verificación independiente sobre información de la responsabilidad social empresarial.

2. La Auditoría Social

El propósito de la auditoría según (John Humble, 1976, p. 13) se puede sintetizar en los siguientes puntos:

- a) Como parte del proceso de planificación estratégica y operacional, para examinar sistemáticamente, sobre una base organizacional amplia, las políticas y prácticas existentes relativas a las responsabilidades sociales, internas y externas, de la organización
- b) Para analizar los puntos fuertes y los puntos débiles, las amenazas y las oportunidades, en las políticas y prácticas.
- c) Para preparar un plan de mejoramiento a corto y largo plazo, concentrado en un número limitado de prioridades identificadas. Este plan de mejoramiento para las responsabilidades sociales, debe ser equilibrado con otros objetivos, e integrado en la planificación general de la organización y procedimientos de control (no debe ser considerado como una "opción extra") de manera que el plan sea implementado.
- d) Para rever el progreso regularmente y re-determinar prioridades por lo menos anualmente
- e) Para involucrar en la auditoría implementación a aquellos capaces de aportar la mejor contribución.

Cuando se entiende la **auditoría social como evaluación**, se participa del concepto más actual de la misma. En este sentido, Gonella *et al* definen auditoría social como el “*proceso regular y externo para comprender, medir, informar y mejorar las realizaciones sociales de una organización, básicamente a través del diálogo con los partícipes*”. (Moneva *et al*, 2003, p. 175-192.)

De esta manera se puede distinguir tres elementos según este punto de vista de ver a la auditoría social:

- la evaluación del impacto social de la entidad,
- la información de dicho impacto dirigida a los *stakeholders* y
- la verificación (auditoría) independiente de la información

El tercer elemento de la auditoría social es la **auditoría independiente** de la información suministrada y de los procesos de gestión. Esto es lo que más se parece a la auditoría financiera, ya que su función principal es opinar sobre la información suministrada, aunque en este caso con un valor añadido adicional, la mejora de la gestión social. En el siguiente punto se desarrolla más este concepto.

3. Auditoría externa independiente de informes de sostenibilidad

El servicio de auditoría externa más aceptado es el denominado “aseguramiento” (assurance). El motivo es evitar confusiones con la auditoría tradicional que es un servicio ligado a la información financiera. El objetivo del aseguramiento es proporcionar el máximo nivel de confiabilidad posible sobre los datos proporcionados en el informe de RSE. No se puede establecer una confiabilidad total, dado lo subjetivo de muchos de los aspectos abordados, así como el enfoque cualitativo de varios de los indicadores suministrados.

El encargo de aseguramiento debe dar lugar a un informe final en el que conste, además del objetivo y alcance del trabajo y los criterios de evaluación utilizados, la opinión del experto sobre confiabilidad, seguridad y materialidad del informe. (A.E.C.A., 2004, p.31)

La auditoría de los informes de sostenibilidad es un proceso en consolidación y no se identifica con un grupo específico de proveedores de servicios, a diferencia de lo que sucede con los auditores en la información financiera. Los siguientes datos obtenidos de un estudio de Certified Public Accountants de Australia demuestra esta diversidad de enfoques:

Figura N° 1: Relevamiento sobre diversidad de verificadores de informes de RSE

País	Nº Informes de Verificación	Firmas de Contabilidad	Consultores medioambientales	Consultores de ingeniería	Otros: ONG, expertos,...
Australia	33	5	15	9	5
Reino Unido	48	11	26	2	9
Europa	52	31	10	4	7
Japón	16	6	1	0	9
Total	149	53	52	15	30

Fuente: CPA Australia (2004) y elaboración propia

En la mayoría de los casos implica un equipo multidisciplinario e integrador que requiere del trabajo conjunto de profesionales de distintas especialidades para poder presentar un trabajo de mayor rigor, alcance y profundidad. Es una línea de trabajo en la cual los profesionales en ciencias económicas tienen suficiente formación para liderar el equipo.

En la verificación no existe normalización aceptada. En este caso, las iniciativas existentes se encuentran mucho menos desarrolladas, destacando entre las mismas el borrador emitido recientemente por la Federación Europea de Auditores (FEE, 2002) en fase de discusión.

A continuación se detalla un cuadro comparativo resumen sobre las características más distintivas de la auditoría externa de información financiera con la no financiera (C.P.C.E.C.F., 1992)

Figura N° 2: Comparación entre Auditoría Externa Financiera y Auditoría Externa de Informes Sociales

Aspecto considerado	Auditoría externa de informes sociales	Auditoría externa de EE.CC
---------------------	--	----------------------------

Diferencias		
Objetivo	Opinar sobre la razonabilidad de la información suministrada de los informes sociales para mejorar la gestión social del ente	Opinar sobre la razonabilidad de los Estados Contables financieros de acuerdo a Normas de Auditoría Vigentes
Objeto principal de su examen	Informes sociales	Estados contables anuales o intermedios
Normas de aplicación/ Estándares internacionales	Principalmente ISAE 3000 y AA1000	RT 7 de FACPCE; Normas profesionales vigentes; Exigencias legales de órganos de control
Producto final	Informe de verificación independiente de reportes sociales	Informe sobre Estados Contables anuales o intermedios
Responsabilidad del auditor	Profesional	Profesional Civil Penal
Similitudes		
Sujeto	Contador Público	
Independencia del auditor	Total	
Condiciones personales del auditor	Independencia de criterio (respecto del ente); Título habilitante; Cuidado profesional	

Fuente: Elaboración propia en base a INFORME N°18 (1992): "La tarea de Auditoría Externa y su relación con la Auditoría Interna del ente", Comisión de Estudios de Auditoría, C.P.C.E.C.F., Buenos Aires.

4. Indicadores de eficiencia social: externos e internos

Así para el desarrollo del modelo de auditoría social según Moneva et al. (*Moneva et altri, 2003*, p. 175-192.), propone una serie de indicadores internos y externos que se definen son los que se listan seguidamente:

1) Contexto

Este es un indicador multifacético que establece los elementos previos para continuar. Proponemos tres sub-indicadores. Se

contextualiza la entidad: con datos relativos al entorno de la organización, todos aquellos que permitan una comprensión de las circunstancias.

Se describe la *trayectoria de la entidad*: a partir de sus propios actores o bien por sus memorias, se traza su evolución resaltando los hitos que han marcado tanto la intra-historia como sus conexiones con la sociedad.

Se enumeran los *resultados, obras y actuaciones* desarrolladas, tanto las consideradas positivas como las negativas, utilizando siempre como fuente a las propias personas implicadas en la organización. Una vez establecido este indicador previo pasamos a considerar aquellos elementos que nos van a permitir entender las formas de actuación de la organización.

2) Medios

Se han de listar, por categorías, los recursos que se disponen, tanto humanos, tecnológicos, materiales, financieros, etc.

3) Destinatarios

Cada organización tiene un conjunto de personas que participan tanto directa como indirectamente de sus actuaciones. Aquí se trata de especificar el conjunto de sujetos receptores de las actividades de la entidad, pero haciendo especial énfasis en los destinatarios de la acción, tanto individuos como colectivos o cualquier otro referente pertinente (p.ej. una entidad defensora de las ballenas).

4) Redes sociales

En este caso hemos de detallar el tipo de vínculos externos que promueve y en los que participa: federaciones, coordinadoras, plataforma, etc.

5) Integrantes

Enumerar y describir el tipo de personas que se inscriben o pertenecen a la entidad. Se ha de hacer en sentido amplio. Serán todos

los partícipes de la vida de la entidad. Es recomendable desde los empleados hasta los simpatizantes.

6) Participación interna

Una vez fijado el conjunto correspondiente al indicador anterior se trata ahora de describir el modelo de toma de decisiones en la organización y el sistema de participación de sus integrantes.

7) Alcance

Aclarar la orientación de los objetivos que se propone la entidad. Primero se trata de ver los postulados iniciales y después los resultados de sus actividades, viendo si repercuten en "**otros**" o se quedan en un "**para sí**" cerrado, mediante la descripción detallada de las actividades que promueve la entidad.

8) Procedimientos

En este caso se trata de aclarar utilizando la enumeración y descripción de casos cotidianos de la entidad cuáles son los **procesos** y los medios utilizados.

9) Comunicación

Es la descripción de los cauces de comunicación tanto internos como externos que se utilizan.

10) Pluralidad

Permite especificar el tratamiento que se da a la disensión interna y los mecanismos de tolerancia que se practican.

11) Permeabilidad

Este indicador describe el grado de apertura a las demandas sociales de la entidad en estudio. Se trata de describir cómo, cuánto y

cuándo se hacen eco de las necesidades, carencias, propuestas y otras iniciativas.

12) Actividades

Con este ítem se quiere dar un paso más respecto de lo dicho en el punto 7, aquí se trata de reflejar las actividades hacia fuera de la entidad, con su periodicidad, talante, condiciones, etc. Destacando cuál es el tipo de "mundo" que construyen con su presencia en la sociedad; formulado a la inversa, sería responder a qué cosas no estarían disponibles si la entidad en cuestión no hubiera desarrollado sus iniciativas.

5. Lineamientos internacionales para el desarrollo de una auditoría social

A continuación se detallan algunos de los lineamientos internacionales que tratan sobre el empleo y evaluación de la gestión social en las organizaciones, que pueden ser empleados en el marco del desarrollo de una auditoría social.

5.1 ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements)

En el marco internacional se encontraba vigente la Norma Internacional de Auditoría 100, que constituía el marco conceptual de las normas internacionales de auditoría hasta que fue reemplazada por la ISAE 3000 (Revised) Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad 3000 (Revisada), con vigencia a partir del 1º de Enero de 2005.

Los procesos de verificación más confiables se hacen con arreglo al contenido de la norma de auditoría ISAE 3000. Esta norma recoge los principios y procedimientos esenciales de la auditoría no financiera, así como los requisitos que deben reunir los equipos de verificadores. En general, el sistema de verificación regulado por esta norma contempla dos niveles de "assurance":

- a. "aseguramiento razonable", que permite al verificador asegurar (de manera positiva) que la información auditada es fiable bajo unas determinadas condiciones y niveles de confianza.
- b. "aseguramiento limitado", que simplemente permite a los verificadores asegurar (de manera negativa) que no han detectado anomalías en la información que les obliguen a dudar de su veracidad.

Es importante no confundir esta norma con una guía de *reporting* no financiero como GRI. ISAE 3000 establece la forma en que se debe auditar la información, no así la estructura o contenidos de los informes. De hecho la aplicación de esta norma y de guías como el GRI suele ser no solo compatible sino complementaria; es un modelo muy extendido que los verificadores se acojan a la norma ISAE para verificar una memoria redactada con arreglo a las directrices de GRI.

Por más que algunos destaquen que esta norma no se concibió exactamente para la verificación de memorias de sostenibilidad, el grueso de los analistas y otros grupos de interés consideran más creíble el estándar ISAE 3000 que otros esquemas que se limitan a verificar que una determinada memoria reúne los contenidos de GRI, sin entrar en la fiabilidad y trazabilidad de los datos contenidos en ella.

5.2. AA 1000 AS (AccountAbility 1000 Assurance Standard)

AccountAbility 1000 (AA1000) es un método de responsabilidad que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. AA1000 es una norma de procedimiento, no un tipo de desempeño sustancial. Especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones, pero no por los niveles de desempeño que la empresa deberá alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y económicos.

Ser "Accountable" (responsable al rendir cuentas) significa explicar o justificar las acciones u omisiones por las cuales uno es responsable ante quienes poseen un interés legítimo. "Accountability" es

una rendición de cuentas transparente. Implica transparencia ante los "stakeholders" (afectados o interesados) con relación a las empresas, ser responsivo (responsabilidad ante los actos y omisiones de la organización y para el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento) y acatar (o cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial).

El sistema AA1000 incluye métodos, directivas para implementar los métodos y pautas para el desempeño de los profesionales. Una de las directivas más destacadas es la **Verificación y garantía de calidad**, ya que formula principios generales y una estructura para gestionar una **auditoría social y ética**. Esta estructura cubre el proceso completo, desde los acuerdos hasta los términos de contratación, pasando por la comunicación. Los métodos describen los procesos y las interacciones entre la planificación, contabilidad, auditoría y difusión; incluye también el compromiso del "afectado o interesado" (stakeholder) y la coherencia organizacional.

AA1000 brinda las herramientas para la comunicación y se ocupa del modo en que una empresa debe estructurar sus sistemas de comunicación, así como el modo en que estos sistemas se relacionan con los valores, objetivos y metas organizacionales.

Los puntos más fuertes de esta herramienta son:

- AA1000 promueve un constante perfeccionamiento. El método requiere que se instale un sistema de gestión. El proceso de administración facilita el perfeccionamiento constante y el conocimiento a nivel de organización. Además promueve la reflexión, planificación, fijación de metas y el compromiso de los stakeholders.
- AA1000 establece pautas para la evaluación de la calidad de los informes éticos y sociales. El sistema de verificación AA1000 brinda seguridad en cuanto a la calidad y exactitud del informe de una empresa. Es especialmente importante cuando el método informativo no cuenta con una seguridad en sí mismo, como el de GRI.
- Cualquier organización podrá utilizar esta herramienta. Todo tipo de organizaciones puede incorporar el método de AA1000 en su

proceso de comunicación. El sistema AA1000 incluye directivas sobre dónde y cómo comenzar a producir información más confiable.

- El sistema AA1000 se complementa con GRI. AA1000 se ha dedicado a compatibilizar sus propios métodos de difusión con los de GRI. GRI se concentra en el "qué" de la información (los indicadores y el formato de lo difundido), mientras que AA1000 brinda normas aplicables a los procesos de difusión y el desarrollo de informes accesibles y objetivos.

Los puntos más débiles son:

- Al presente no hay constancias de los procedimientos de AA1000 o de consideraciones éticas y sociales. La calidad de los resultados depende de la calidad del proceso.
- AA1000 requiere un compromiso significativo de gestión y se basa en un compromiso con el mejoramiento sostenido a través de múltiples ciclos empresariales.

5.3. Global Reporting Initiative (GRI)

Una organización se autocalifica, con arreglo a un nivel en función de la valoración que la propia organización haya realizado del contenido de su memoria, teniendo en cuenta como base los niveles de aplicación del GRI.

En la versión **GRI 2002 (G2)** se distinguían tres clasificaciones de adhesión a sus lineamientos. Estos son:

- **2002 IA - In Accordance** : un informe se puede considerar "en conformidad" con la versión 2002 de los lineamientos del GRI si reúne 5 criterios, incluyendo: una declaración del CEO, un índice de contenido, y una respuesta (o explicación de la omisión) a cada indicador de la base. Este estado es autodeclarado por la empresa, y puede opcionalmente ser revisado para saber si hay exactitud por un auditor y/o por el propio GRI.
- **2002 CI - Content Index**: el ente incluye un GRI Content Index (Índice de contenidos) para mostrar a los lectores de manera rápida y fácil dónde pueden encontrar datos o respuestas. A

veces el CI contiene una explicación de porqué el contenido básico no está incluido en el reporte.

- **2002 Ref-only - With reference:** son los reportes “basados en” los lineamientos del GRI 2002, los cuales no contienen un GRI Content Index o una declaración In Accordance, simplemente se indica que se han tenido en cuenta de manera general.

La versión G2 fue mejorada en la conocida como “**G3**”. Con esta nueva versión se pretende ampliar el número de empresas que utilicen estos lineamientos, con independencia del tamaño. La idea es incorporar el discurso de la RSE a las prácticas de las empresas, incluyendo a las PYMES a las que muchas veces, dentro de la cadena de proveedores, se les hacen exigencias sobre estas cuestiones. En este caso los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias del GRI a través del sistema de “niveles de aplicación del GRI”. Los tres niveles reciben las calificaciones **A, B y C, A es el más alto**, y se diferencian en cuanto al grado de aplicación o cobertura del marco de elaboración de memorias del GRI.

Además de esta autocalificación, las organizaciones informantes pueden escoger una de las siguientes opciones o ambas:

- Contar con la opinión de un verificador externo sobre su autocalificación.
- Solicitar que el GRI compruebe la autocalificación.

Seguidamente se detallan los dos casos de elección mencionados anteriormente en la verificación de memorias de sostenibilidad según el GRI.

5.3.1. Verificación Externa de memorias de sostenibilidad según el GRI

El auditor externo verifica si la empresa ha aplicado los lineamientos del GRI y si su informe social fue preparado de acuerdo a sus directrices. Para ello deberá tomar conocimientos del marco

conceptual del la Global Reporting en su versión 2002 y 2006, ya que en la actualidad las empresas eligen cual de las dos aplicar.

Para identificar que se recurrió a la verificación externa, la organización añade un "plus" (+) en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+) según el resultado obtenido de la revisión.

El GRI utiliza el término 'verificación externa' para referirse a las actividades destinadas a presentar la publicación de conclusiones en relación con la calidad de la memoria y de la información en ella contenida. Esto incluye, sin limitarse a ello, la consideración de procesos subyacentes para preparar esta información, y en cambio difiere de las actividades destinadas a verificar o validar la calidad o el nivel de desempeño de una organización, tales como la emisión de certificados de desempeño o valoraciones de cumplimiento normativo.

En general, las principales cualidades de una verificación externa de memorias según el marco que proporciona GRI son:

- Que la verificación sea llevada a cabo por grupos o individuos externos a la organización.
- Que se lleve a cabo de un modo sistemático, documentado, basado en comprobaciones.
- Que valore si la memoria proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño.
- Que no se encuentren limitados, para poder lograr y publicar una conclusión de la memoria imparcial e independiente, por su relación con la organización o con los grupos de interés
- Que evalúe en qué medida los encargados de la preparación de la memoria han aplicado el Marco de elaboración de memorias de GRI (incluidos los Principios de elaboración de memorias) con el fin de alcanzar sus conclusiones.
- Que dé como resultado una opinión o un conjunto de conclusiones que estén disponibles para el público por escrito, así como una declaración por parte del verificador sobre su relación con el responsable de la elaboración de la memoria.

5.3.2. Conformidad por parte del GRI

En la actualidad, GRI ofrece un servicio de chequeo para determinar si los informes que se presentan "de conformidad" se encuentran correctamente categorizados. No se trata de un programa de certificación sino de la comparación de los informes siguiendo los cinco criterios que determinan el status señalado: si GRI coincide con la evaluación de la empresa, adiciona al informe una etiqueta con la descripción "GRI checked", en tanto que si no llega a esa conclusión, trata de llegar a una resolución mutuamente aceptada con la organización. Si esta la rechazara, se adicionará la etiqueta "auto-declarado" (*self declared*) o "comprobado por auditor" (*auditor checked*). (García Casella, 2007, p.135)

1. Posibles procedimientos de auditoría externa a aplicar en revisiones de memorias de sostenibilidad

Los auditores o verificadores externos utilizan una gran variedad de técnicas de auditoría probadas para verificar la exactitud de la información volcada en las memorias de sostenibilidad, y la gran mayoría responden a los mismos procedimientos que se utilizan en la verificación de información patrimonial o financiera. A continuación se desarrollan algunas de ellas.

Verificación de procesos o procedimientos

Pueden utilizarse los siguientes procedimientos:

Figura Nº 3: Verificación de procesos o procedimientos

Fuente: Elaboración propia en base a Slosse, C.A. y Otros (2006): **Auditoría**, Buenos Aires,

Tipos de verificación de procesos	Descripción
Pruebas de reconstrucción	Ayuda a comprender el flujo de datos dentro de los sistemas, los métodos que se utilizan para procesar dichos datos y los controles vigentes. También permite identificarlos cambios que se hayan producido o validar la permanencia del sistema sin modificaciones. De esta forma se entiende la forma en que operan los sistemas del ente y cómo fluyen las transacciones y los documentos.
Observación de determinados controles	A través del cual se corrobora que los controles existen, están en vigencia y operan en forma esperada.
Procedimientos analíticos	Estudio riguroso de la información del informe social utilizando comparaciones con otros datos relevantes. También se realizan comparaciones que analizan la relación de la información seleccionada con ejercicios anteriores y con los correspondientes a empresas del mismo ramo de la actividad.

Editorial La Ley, Capítulo 6, pp. 51-53.

Uno de los objetivos primordiales es verificar a través de estos procedimientos el grado de inclusión del proceso y los principios del Balance Social dentro de las principales políticas de la compañía y de sus sistemas de tomas de decisiones y de gestión. Entre ellos se destacan si el ente ha desarrollado sesiones de diálogo con los stakeholders para que estos puedan presentar y desarrollar sus preocupaciones en un ambiente libre de presiones y restricciones.

Verificación de documentación

Se refiere a la inspección de los documentos respaldatorios y otros registros contables y sociales. Este procedimiento consiste en obtener y examinar la concordancia entre los registros contables y sociales con la documentación respaldatoria.

La inspección de documentos normalmente es una fuente de evidencia de auditoría altamente confiable (Slosse, C.A. y Otros, 2006, p. 56). En este caso la confiabilidad se encuentra afectado por los siguientes factores: los documentos producidos en ámbitos externos generalmente son más confiables que los producidos por el ente; el documento original es más confiables que sus copias, etc.

Verificación de Sistemas de información

Consiste en verificar la eficacia de los sistemas desarrollados para la sistematización del proceso, es decir, las fuentes de información y su exactitud. Según sea pertinente, proveer comentarios imparciales acerca del progreso, mejora y recomendaciones para el desarrollo del sistema.

El procedimiento por excelencia para la verificación de los sistemas de información es la inspección de la documentación del sistema del ente. Incluye el examen de manuales de operación, cursogramas y descripciones de tareas. Generalmente estos elementos describen los sistemas establecidos por la gerencia pero no proporcionan evidencia de que los controles son realmente aplicados en forma uniforme (Slosse, C.A. y Otros, 2006, p. 51). Sin embargo ofrece una gran utilidad al auditor/verificador externo de reportes sociales para documentar la comprensión de los sistemas de información del ente.

Otro procedimiento que se puede llevar a cabo son las técnicas de datos de prueba. Implican el ingreso de transacciones de pruebas "ficticias" en los sistemas computarizados del ente y la comparación de los resultados con los resultados predeterminados. De esta manera se evalúa la lógica general de los procesos computarizados.

Entrevistas, encuestas, reuniones

Esta metodología incluye:

- a) Indagación al personal de la empresa: en general es oralmente o por escrito. Se pueden realizar indagaciones para obtener o actualizar conocimientos o recibir explicaciones de los funcionarios sobre el desempeño y compromiso para con el ente y la comunidad en general.

La confiabilidad de la evidencia obtenida a través de las indagaciones depende de varios factores como por ejemplo: evidencias proporcionada oralmente o por escrito; competencia, posición jerárquica, experiencia, independencia e integridad del informante; alcance de la corroboración de la evidencia obtenida, etc. (Slosse, C.A. y Otros, 2006, p. 52)

Es muy importante que a través de estos métodos el auditor/verificador comprenda el grado de compromiso de los más altos niveles de organización de la compañía con respecto a la responsabilidad social y por ende a la confección del reporte social. Uno de los puntos más positivos que resaltan es la capacitación en los valores y principios sociales y cómo lo aplican en toda la organización. En muchos casos los entes auditados designan gerentes de Balances Sociales, capacitándolos con talleres, hasta la formación de un Comité de Dirección de Balance Social con el objetivo de asegurar la correcta implementación, seguimiento y control del proceso.

- b) Entrevistas a terceros: en general se realizan a clientes, proveedores y otros organismos relacionados con la empresa. Se realiza ya sea personalmente, por escrito o por teléfono para que los encuestados comuniquen sus expectativas con respecto al desenvolvimiento del ente auditado para con ellos.

Cruce de información

Consiste en contrastar la información contenida en el Reporte de Responsabilidad Social, para verificar que éste es consistente con, o derivado de, los estados contables financieros auditados por otros auditores externos.

Verificación de fórmulas y cálculos

Se realiza una verificación numérica a través de formulas y cálculos de todos las tablas, porcentajes e indicadores de desempeño descritos en el reporte social, para establecer su exactitud y/o fuentes.

7. Estructura de un informe de auditoría externa de informes sociales

Título: Permite que el lector pueda reconocer inmediatamente el informe. El título varía, como por ejemplo: Informe de verificación independiente; Declaración de aseguramiento, Informe de auditor independiente, etc.

Introducción: es la parte inicial en la cual se aclara cuál es la empresa y el período auditados. Un aspecto importante que rescatan todos, es la responsabilidad del auditor externo del informe de RSE. La preparación de los reportes sociales es responsabilidad exclusiva de la Alta Dirección del ente auditado. Los auditores/verificadores externos sólo cuentan con responsabilidad profesional exclusivamente ante la dirección en lo referente a la verificación de los reportes sociales.

Alcance: determina el alcance del examen por parte del auditor. En él se aclara que se llevará a cabo la revisión y verificación de la confiabilidad de la información del proceso de responsabilidad social empresarial incluido en el reporte social del ente. En su mayoría se refieren a un marco conceptual y representativo de la labor del auditor, y desarrollan más ampliamente los procedimientos llevados a cabo en otro punto del informe. Otros, en cambio, optan por detallar en esta parte la totalidad de la metodología realizada.

Muchos aclaran que si se diera la circunstancia de que la información suministrada por el ente no integrara todas las actividades desarrolladas a que se dedica la empresa, la revisión se limita a los datos especificados en el propio reporte social.

Metodologías de verificación: en esta sección los auditores mencionan los distintos procedimientos de revisión que llevaron a cabo para poder emitir su opinión y que consisten en los desarrollados anteriormente del presente capítulo (entrevistas, verificación según la ISAE 3000, la norma AA 1000, revisión de documentación, etc)

La verificación de la información, tanto cuantitativa como cualitativa, contenida en los informes sociales se realiza mediante la selección de **muestras**. La selección de la muestra puede implicar la elección de datos relativos de las distintas sucursales del ente auditado.

Consideraciones futuras: se refiere a las áreas en las que se espera acciones de mejora según la perspectiva del auditor externo. Ellas pueden ser, por ejemplo:

- Mejorar el proceso de verificación interna, involucrando a los sectores relacionados con la responsabilidad social empresaria del ente;
- Incorporar casos de estudio como seguridad de las personas y seguridad laboral, etc.;
- Que la información relevante sea aproximadamente analizada y sometida a procesos de revisión interna;
- Que la organización analice los indicadores específicos del GRI para evaluar su importancia e incluirlos en los próximos informes sociales;
- Aumentar más la participación de los distintos grupos de interés;
- Mejorar la confección de los reportes sociales, adicionado dentro de lo posible la asignación de un responsable de reportes sociales, etc.

Luego en el próximo informe de verificación, el auditor externo analizará si el ente tomó en cuenta las sugerencias anteriores y en qué medida las realizó.

Conclusión: es común que en esta parte resalten que sus conclusiones se basan en la ejecución de los procedimientos específicos indicados en el informe de auditoría/verificación, por lo que están sujetan a la limitación que surja de los mismos. En este sentido no se puede garantizar que se hayan podido detectar todos los eventuales errores, omisiones o malas interpretaciones en el Reporte, ni puede garantizarse la calidad de todos los datos. Entre las conclusiones más generalizadas de los reportes analizados en este trabajo encontramos que: "el reporte social refleja razonablemente la performance social durante el periodo auditado". Algunos informes de auditoría agregan también:

- Que provee información de una manera clara y entendible que puede ser considerada clara y libre de tendencias o errores.
- Que ha sido evaluado para evitar errores e inexactitudes a través de un proceso de verificación con una mirada positiva para proveer una visión con valor agregado.

Sin embargo, esto no descarta la posibilidad de que existan otros tipos de opiniones distintas a la citada como sucede en la auditoría de información financiera: opinión con salvedades, de abstención de opinión o con opinión adversa.

Firma del profesional: es el elemento a través del cual el auditor avala los juicios emitidos en su informe. También incluye el lugar de emisión del informe y la fecha.

Anexos: información complementaria que forma parte integrante del informe de verificación/auditoría externa que ayudan a comprender aun más el procedimiento de auditoría realizado y cuyo contenido pueden consistir qué indicadores GRI aplicables a la empresa auditada son de naturaleza cuantitativa y cuáles corresponden a información cualitativa, una mayor descripción de los procedimientos aplicados para su comprobación, etc. En general el auditor externo utiliza el anexo debido a las características del ente auditado y la extensión de la información contenida en el reporte social.

8. Conclusiones

Según lo expuesto en el presente capítulo, resulta importante como valor agregado en la eficiencia de responsabilidad social empresaria, la implementación de auditorías externas de la gestión social de las organizaciones. En un principio para las auditorías de Balances Sociales puede adaptarse el Método general de Auditoría y sus etapas del proceso de formación del juicio, descrito por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, en la Resolución Técnica N° 7 con las correspondientes modificaciones necesarias ya que el objeto principal de su examen no son los estados financieros, sino el Balance Social.

Sin embargo, la ejecución de la auditoría externa independiente de informes sobre RSE sustentado en los mecanismos de verificación existentes – AA1000AS e ISAE 3000 – no está exento de problemas. Se debe hacer frente a diversos retos que le permitan alcanzar el estatus de

instrumentos de credibilidad que se le ha otorgado. Entre los aspectos más relevantes se pueden destacar:

- a) la definición de los expertos independientes que pueden llevar a cabo el servicio de aseguramiento y de sus responsabilidades.
- b) la implantación de normas específicas que consideren los objetivos del servicio, sus principios básicos, los criterios y metodologías a realizar y los modelos de informes a elevar a los stakeholders.
- c) El establecimiento de criterios precisos en los límites de la información de sostenibilidad, especialmente en los temas relativos a la configuración de la entidad.
- d) El desarrollo de los denominados informes anuales integrados, en los que conviven los estados financieros junto a la información sobre responsabilidad social empresarial

9. Bibliografía

-ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (2004): "*Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*". Documento N° 1, AECA, Madrid, p. 1-38.

-CHAPMAN, W. L. (1998): "El Desarrollo de la Contabilidad Social en América Latina", *V Conferencia de Facultades y Escuelas de Contaduría de América Latina*. Trelew-Buenos Aires, Argentina.

-FEDERACIÓN ARGENTINA DE CONCEJOS PROFESIONALES EN CIENCIAS ECONÓMICAS (F.A.C.P.C.E.) Resolución Técnica N°7.

-FOWLER NEWTON, E. (2004): **Tratados de auditoría**, Buenos Aires, Editorial La Ley.

-GARCÍA CASELLA, C.L. (2007): **Componentes de los Sistemas Contables Microsociales**, Buenos Aires, Editorial FCE-UBA.

-HUMBLE-John (1976): "Auditoría de la responsabilidad Social, una herramienta general para la supervivencia", *Cuadernos Sistemas de Actualización Empresarial DEA*, Buenos Aires, p. 13.

-INFORME N°18 (1992): "La tarea de Auditoría Externa y su relación con la Auditoría Interna del ente", Comisión de Estudios de Auditoría, C.P.C.E.C.F., Buenos Aires.

-MONEVA, J. M.; BELLOSTAS, A.; MARCUELLO, C. (2003): "La auditoría social en las organizaciones", *Revista Annales*. UNED- Barbastro, pp. 175-192.

-PAHLEN, R. J. M; FRONTI L. (2006): **Contabilidad Ambiental, segmento contable para el siglo XXI**, Buenos Aires, Editorial Cooperativas.

-SLOSSE, C. A. y Otros (2006): **Auditoría**, Buenos Aires, Editorial La Ley.

