



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
Facultad de Ciencias Económicas
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSGRADO



MAESTRIA EN CONTABILIDAD INTERNACIONAL

TRABAJO FINAL DE MAESTRIA

EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD Y SU COMUNICACIÓN INTERNA EN LA INDUSTRIA PETROLERA: EL CASO EXXONMOBIL

ALUMNA

PAULA MENCIAS

DIRECTORA DE TESIS

GRACIELA SCAVONE

Año

2015

CONTENTS

CAPITULO I – INTRODUCCION	1
1.1. - Descripción del Problema a Investigar e Hipótesis.....	1
CAPITULO II – OBJETIVOS Y METODOLOGIA	5
2.1. – Fundamentación e Importancia de la Investigación.....	5
2.2. – Objetivos Generales y Objetivos Específicos.	8
2.3. – Metodología de Investigación.....	9
CAPITULO III – ESTADO DEL ARTE	10
3.1. – Concepto de Contabilidad Social.	10
3.2. – Concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Su Evolución.....	18
3.3. – Los Informes de Sustentabilidad: Concepto y Objetivos.	29
CAPITULO IV – MARCO TEORICO	35
4.1. – Global Reporting Initiative.	35
4.2. – Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (IPIECA & API).....	75
4.3. – Otros Lineamientos Existentes para la Confección de Informes de Sustentabilidad.	91
CAPITULO V – ANALISIS DE SITUACIÓN	102
5.1. – ExxonMobil: la empresa y su evolución a través de los años	102
5.2. – Análisis de Casos 1: Informes de sustentabilidad de ExxonMobil – 2012 a 2014	112
5.3. – Análisis de Casos 2: Encuestas a los empleados	157
CAPITULO VI – CONCLUSION FINAL	164
CAPITULO VII – BIBLIOGRAFIA	168

CAPITULO I – INTRODUCCION

1.1. - DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR E HIPÓTESIS.

En la actualidad la sociedad requiere que las organizaciones reconozcan que sus operaciones diarias impactan en el medio ambiente, incluyendo los seres humanos, con los que interactúan. La medición y gestión de esos impactos delimita la responsabilidad social corporativa (RSC), es decir, la contribución positiva o negativa al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.

Las empresas, como miembros de una comunidad, deben comportarse también como “buenos ciudadanos”, ajustándose a la ética y al respeto por las personas y el medio ambiente en el que operan. Es decir, no sólo tienen una función económica sino también una función socio-cultural y ambiental. Las empresas no pueden trabajar en forma aislada, dependen de la comunidad en que se ubican y de las personas que la conforman. Por eso es necesario que no sólo trabajen por sus **objetivos económicos** sino, además, trabajen en sus **responsabilidades extendidas** hacia la sociedad en su conjunto.

Existen diversas formas en las que puede manifestarse la Responsabilidad Social Empresaria y el impacto social de las empresas en la comunidad, como ser, en artículos de diarios o revistas, comunicados de prensa emitidos por las empresas, informes contables, balances sociales o informes de sustentabilidad, entre otros.

La globalización y la alta competitividad en los negocios en el mundo generó un cambio en las empresas y en su concepción: las empresas buscan ahora ser sustentables en el tiempo, es por eso que su desarrollo y estabilidad debe basarse en tres pilares fundamentales de la sustentabilidad: **económico, social y medioambiental**.

Ya en 1984, William Leslie Chapman comienza a hablar sobre responsabilidad social y medición de los costos-beneficios sociales, de la necesidad de contar con una contabilidad que refleje otras cosas además de lo financiero, una **contabilidad social**. Chapman (1984) plantea el problema de medir el beneficio social o utilidad neta de la actividad económica de las empresas, siendo la población en su totalidad la beneficiaria o perjudicada en esta situación:

La empresa se halla dentro del contexto ambiental afectándolo con toda su actividad, a veces sin tener en cuenta de qué manera lo protege y desarrolla o, por el contrario, lo descuida y destruye. Todos, sin excepción – e incluso los directores y ejecutivos mismos, decididores en la empresa – se ven afectados por la acción de ésta respecto del contexto ambiental y es por ello que aquella plantea un problema de costo-beneficio social. [...] Es en este punto cuando se enfrenta el objetivo económico con el más elevado de cuidar por la salud y el bienestar material del ser humano. Parecería que dicho beneficio es el que tiene en cuenta la empresa para maximizar sus resultados crematísticos, sobre la base de que al satisfacer las necesidades humanas se logra el anhelado bienestar material. Cuando la actividad de la empresa se centra sobre la producción de bienes no directamente orientados al bienestar material, los efectos negativos de aquélla se hacen más notorios. Cuantiar el costo social de éstos contribuye a definir el punto en que la actividad de la empresa torna injustificable la producción de resultados económicos, como objetivo central y único de aquélla. (p.196-197)

Este proceso de comunicar los efectos sociales y ambientales de las acciones económicas de las organizaciones a los diversos grupos de interés y a la sociedad en general se materializa, generalmente, a través de los informes de contabilidad social o **informes de sustentabilidad**. Estos informes dan cuenta, a los diferentes *grupos de interés* con los que las organizaciones se vinculan, de las acciones de las empresas en diferentes ámbitos como ser su gestión económica, social y ambiental durante un período dado.

Estos informes pueden ser presentados en unidades monetarias y no monetarias y, en general, una mezcla de ambas suele observarse en la mayoría de los informes. Actualmente, la exposición de estos informes se basa, mayoritariamente, en la emisión voluntaria los mismos.

Existe, según lo señala Inés García Fronti (2006), una fuerte corriente de opinión respecto de la necesidad de que estos informes tiendan, lentamente, a adquirir un carácter obligatorio. En contextos en donde se cuenta con normas obligatorias (por ejemplo, España), se evidencia el análisis del grado de cumplimiento de la normativa por sobre el análisis de las motivaciones que llevan a las empresas a publicar dichos informes. Por el contrario, en contextos donde la información publicada es de carácter voluntario, resulta de mayor interés analizar las motivaciones que llevan a las compañías a realizar dichas publicaciones (por ejemplo, Gran Bretaña).

En términos simples, el informe o reporte de sustentabilidad debe incluir información sobre el perfil de la empresa, el enfoque de la dirección e información sobre los indicadores de desempeño. El estándar del Global Reporting Initiative (GRI) propone un modelo general que puede ser adoptado o adaptado por las empresas.

Todo lo expresado anteriormente, sin embargo, lleva a centrar nuestra atención en los usuarios de esta información: el gobierno en sus diferentes niveles, los consumidores, los inversores, los empleados, los proveedores, etc. Es decir, son **usuarios o stakeholders** todos aquellos (un grupo o un individuo) que pueden afectar o ser afectados por el desarrollo de los objetivos de las organizaciones. Inés García Fronti (2006), presenta una clasificación de los stakeholders que está directamente relacionada con el grado de vinculación que éstos tienen respecto de la entidad emisora:

- Usuarios con mayor nivel de acceso a la información: son quienes están involucrados en el desarrollo de los objetivos de las organizaciones, quienes son responsables por la confección y emisión de los informes sociales. Generalmente, se trata de la alta gerencia de la empresa (CEO y los gerentes de las diferentes áreas) y la Junta de Directores y el Comité de Auditoría, entre otros.
- Usuarios con menor nivel de acceso a la información: son aquellos con quienes la organización intercambia recursos, como ser clientes, empleados, accionistas, proveedores, medios de comunicación, comunidad local, etc.
- Usuarios distantes: son quienes, indirectamente, ejercen influencia en el desenvolvimiento y crecimiento de las organizaciones, como ser consumidores, organizaciones ambientalistas, dependencias de los gobiernos, sindicatos y asociaciones profesionales, etc.

La gerencia, en su rol de emisora de informes de sustentabilidad, debe balancear las estrategias a seguir para mejorar la competitividad de la organización con su compromiso de responsabilidad social. El cumplimiento de este último objetivo está supeditado, principalmente, a los recursos disponibles y a los usuarios identificados por la empresa.

La información financiera tradicional ya no resulta suficiente para satisfacer la creciente demanda de información de los diversos usuarios, demanda que se relaciona con los riesgos asociados a la actividad de la empresa en sí misma, riesgos sociales y ambientales. “La idea de empresa ha evolucionado desde un concepto cerrado como unidad económica cuyo fin es la maximización del beneficio, a un concepto abierto donde se la considera como un sistema en el que se incorporan tanto la organización interna como las interdependencias con el entorno” (Scavone, 2014, p.7). La globalización de la economía trae nuevos desafíos, los valores ambientales y sociales en la toma de decisiones empresariales y la demanda de condiciones más justas y equilibradas entre trabajo y calidad de vida, son todos aspectos que la sociedad hoy en día valora, prioriza y espera que las empresas consideren en sus actividades diarias, generando así nuevos riesgos y nuevas oportunidades para las organizaciones.

Es entonces cuando esta responsabilidad social requiere de una forma diferente de medir y comunicar dicha información. Los **Informes Integrados** proveen esta herramienta de comunicación. El objetivo principal de un informe integrado es el de explicar a los inversores (lectores de estos informes) cómo una organización crea valor a lo largo del tiempo, más allá de los resultados de corto plazo (dados por la información contable tradicional), y cómo ésta interactúa con el entorno externo y los diversos usuarios para crear este valor en el corto, mediano y largo plazo. Por ende, contiene información relevante tanto financiera como de otro tipo, es decir, una combinación de información cuantitativa y cualitativa. El informe integrado debe, además, incluir todos los asuntos materiales, tanto positivos como negativos, incluyendo cómo la organización se relaciona con sus grupos de interés clave y cómo tiene en cuenta y responde a los intereses de los mismos.

Cabe aclarar que no contar con información sobre el impacto de los riesgos y oportunidades que afectan el negocio de una organización en el mediano y largo plazo e inciden en su valor, es tan perjudicial para la empresa como una predicción no acertada de estos riesgos; ya que al no contar con información, el inversor puede generar sus propias expectativas que igualmente afectarían negativamente a la empresa si éstas no se cumplieran.

Los informes integrados brindan la posibilidad o el mecanismo de tomar esta información de posibles riesgos y oportunidades que afectan el negocio de la empresa, organizarla y comunicarla a los usuarios, incluso como un complemento de los estados contables tradicionales. Como sostiene Scavone (2014):

Podemos decir que siempre hay tres elementos claves que es necesario explicar: 1) el formato y el desempeño del negocio basado en la información financiera y operacional, para comprender el estado actual del negocio; 2) el probable efecto de los riesgos y oportunidades en los planes prospectivos, para sumarle al lector a comprender tanto el contexto en el que se insertan estos planes y el grado de incertidumbre para tener una perspectiva del impacto en el valor del negocio; 3) el valor de largo plazo del negocio, sus amenazas y oportunidades, que afectarán la evaluación. (...) Esta nueva forma de comunicar poner la responsabilidad en cabeza de la empresa, más que en un conjunto de normas para generar información. Esto representa un cambio cultural importante:

cambia el foco dirigido hacia el cumplimiento, hacia un enfoque liderado por las necesidades de los usuarios y las actividades del negocio. (p.10)

Y es en un grupo de usuarios en particular en donde focalizaré el tema de estudio de esta tesis: **los empleados**. Mucho esfuerzo, dedicación y tiempo es destinado por las organizaciones para elaborar los informes de sustentabilidad. Y uno de los usuarios de significancia de los mismos está dado por los empleados de la organización emisora del mismo. Sin embargo, *¿qué tanto conocen los empleados respecto de lo que sus organizaciones publican como objetivos alcanzados y objetivos a alcanzar en el área social, económica y medioambiental? Si existe desconocimiento, ¿el mismo se debe a que los empleados no se interesan en estos informes de sustentabilidad o se debe a que desconocen la existencia de los mismos? Si el motivo es el desconocimiento de los mismos, a que responde este hecho: ¿a una mala estrategia de comunicación por parte de la empresa o a algún otro motivo?*

Esto nos lleva a pensar y formular el problema objeto de estudio de esta tesis: *¿Cómo comunicar eficientemente el informe de sustentabilidad entre los empleados de la compañía emisora? En otras palabras, cómo utilizar el informe de sustentabilidad como un elemento de comunicación y difusión de la política interna de la organización emisora.*

Este problema será analizado en el marco de la industria petrolera, más precisamente en la empresa ExxonMobil, compañía representativa del negocio bajo estudio.

Las hipótesis que se seguirán en este trabajo son las siguientes:

- Los informes de sustentabilidad no son lo suficientemente conocidos por los empleados de la compañía.
- Resulta necesario, para los empleados que se desempeñan en el área de reporte contable, conocer que existen mediciones sociales, económicas y ambientales en el informe de sustentabilidad presentado por la compañía.

CAPITULO II – OBJETIVOS Y METODOLOGIA

2.1. – FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Las empresas comenzaron a adoptar la Responsabilidad Social Corporativa no sólo como resultado de presiones de proveedores, consumidores, la comunidad en sí misma, entre otros, sino porque la misma constituye una *actividad estratégica* que genera un valor adicional para la empresa. Las empresas son conscientes de que desarrollan un papel muy importante en la vida de las personas y de la comunidad, tanto como generadoras de empleo como de desarrollo y progreso de la comunidad. Las expectativas y resultados provenientes de la Responsabilidad Social representan una *ventaja competitiva* para las organizaciones.

La Responsabilidad Social Corporativa permite que las empresas se posicionen como actores principales en un ámbito en el que antes tenían un papel más bien pasivo: la protección social y el cuidado del medioambiente. Sin embargo esto requiere un esfuerzo conjunto de todos los actores involucrados, como gobiernos y representantes de los trabajadores, además de las empresas. Resulta entonces de importancia que todos los actores se comprometan y se fortalezcan en este proceso.

La manifestación explícita de esto se refleja en los **Informes de Sustentabilidad** presentados por las empresas. Es por eso que resulta de suma importancia un compromiso empresarial fuerte a la hora de su preparación y emisión. Un buen Informe de Sustentabilidad implica contar con información confiable y relevante sobre la compañía. Puede decirse entonces que el esfuerzo de la empresa por contar con este tipo de información debe estar integrado dentro del negocio, de la estrategia de la empresa y vinculado con el resto de la información “tradicional” que la misma brinde habitualmente (por ejemplo, la información contable).

Para que el Informe de Sustentabilidad sea creíble y resulte útil es necesario dedicarle el tiempo y los recursos necesarios para asegurarse que el mismo vaya de la mano con la gestión empresarial. Caso contrario, sólo se obtendrá un informe descriptivo, bien presentado pero de escaso o nulo valor para la reputación e imagen de la empresa y la mejora de su competitividad.

Asimismo, en mi opinión, resulta de importancia que todo este esfuerzo realizado por la empresa sea conocido por los empleados de la misma. Un conocimiento de la visión y objetivos alcanzados y a alcanzar por la empresa en el área social, económica y ambiental puede ser de gran valor a la hora de lograr compromiso en los empleados. Además, aquellas empresas que fomentan o apoyan el trabajo voluntario de sus empleados en causas sociales obtienen una mayor productividad dado que su personal se siente identificado con las *buenas prácticas* de la empresa en la que trabajan. Se detallan a continuación algunos resultados de la investigación realizada en 2010 por ComunicaRSE respecto de los Reportes de Sustentabilidad en Argentina, los cuales considero denotan la importancia de este tema:

- Más del 50% de las empresas que reportan son de servicios.
- Un promedio de 2.3 personas por empresa se encargan del reporte. El 76% recurre al servicio de un asesor externo y el 80% de las empresas usa GRI.

- La mayoría de las empresas cree que los empleados son el principal destinatario de su reporte: Clientes (21%) y empleados (23%) son los principales grupos de interés.
- El 86% de los reportes no presenta información negativa en ningún capítulo.
- Política de remuneraciones (84%), Diversidad (73%), Sindicatos (68%) y Anticorrupción (65%) son los temas menos reflejados. Medio ambiente (9%) es el tema más sensible para reportar dentro de las empresas en Argentina.
- Comunidad e Inversión Social Privada es el tema más reportado pero, en este marco, no se explicitan políticas de relaciones con la comunidad (78%), no se muestran datos de evaluación de impacto (89%) ni se suministran datos cuantitativos de inversión (97%).

La responsabilidad social de una empresa se expresa en su relación con el contexto social en el que ésta se desenvuelve. La relación entre empresa y sociedad supone responsabilidades compartidas que tienen lugar entre todos aquellos que interactúan, como ser, empresa, comunidad, medio ambiente, accionistas, consumidores, proveedores, empleados, diferentes instituciones, etc.

Los **Informes de Sustentabilidad** (y/o Balance Social) son los instrumentos de evaluación que permiten medir, comparar y observar la evolución de la gestión social de la empresa, demostrando así el grado de cumplimiento de la misma respecto de su responsabilidad social empresaria.

El Capital Social de una empresa es la materia prima indispensable. Sin ella, el resto no funciona o se transforma en una simple formalidad. La Responsabilidad Social Corporativa es una **actitud**, una manera de hacer negocios, no la tarea de un sector de la empresa. Y el Informe de Sustentabilidad es la **herramienta** de exposición y de cuantificación de dicha información (cuanto menos literal y más numérica, mejor). Esto es lo que permite demostrar la reclamada transparencia empresaria que hoy en día los diferentes actores (mundo empresario y comunidad en general) reclaman. (González García et al., 2001).

Este trabajo pretende analizar, detalladamente, la principal iniciativa utilizada en la actualidad en el armado y confección de los informes de sustentabilidad: el Global Reporting Initiative. Además, y dado que el análisis de la tesis girará en torno a la industria petrolera, se analizarán también los lineamientos específicos que rigen en la misma, publicados por el API y el IPIECA. El objetivo de este análisis detallado es poder contar con el conocimiento necesario para permitir, en una segunda etapa, un análisis de los informes de sustentabilidad presentados por la empresa ExxonMobil durante el período 2012-2014. La intención es estudiar los temas tratados, el abordaje de los mismos, la calidad y cantidad de información presentada, entre otros aspectos. Todo este análisis permitirá, luego, focalizar la atención en el conocimiento que los empleados de ExxonMobil (en Argentina y en Estados Unidos) tienen respecto de estos informes de sustentabilidad: están al tanto de su existencia, saben qué temas se tratan, les interesa la lectura de los mismos, etc.

El objetivo final es poder concluir respecto de cuál sería la estrategia de comunicación a seguir por la empresa respecto de uno de los stakeholders de significancia: sus empleados. La intención es determinar si el informe de sustentabilidad puede ser utilizado como herramienta de difusión de política interna y si existe valor en hacerlo, teniendo en cuenta el esfuerzo dedicado por la empresa en la elaboración del mismo.

Al finalizar el trabajo se pretende dejar un aporte detallado de las principales herramientas existentes para la elaboración de los informes de sustentabilidad así como el valor de utilizar esta herramienta como elemento de comunicación de la política ambiental, social y económica de una empresa entre sus empleados, generando así mayor identificación de éstos con la empresa y sus objetivos.

2.2. – OBJETIVOS GENERALES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Corresponde aclarar que la Responsabilidad Social Corporativa no queda limitada a las nuevas prácticas ambientales ni es solamente un tema de “ambientalistas” o “filántropos corporativos”. Representa, en cambio, una nueva visión acerca de la forma en que los negocios se desarrollan en este mundo globalizado y, además, este cambio en la visión se convierte en un tema estratégico clave que afecta a todas las personas de la organización y que corta transversalmente todas las áreas de la misma.

Este trabajo pretende ser una contribución profesional sobre el tema, basada en un desarrollo cualitativo y, también, cuantitativo. Se orienta a aquellos profesionales que intentan comprender estos conceptos y su importancia en el mundo actual con vistas a lograr construir ventajas competitivas distintivas y mejorar la gestión empresarial con un grupo particular de sus stakeholders – los empleados - mediante la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa y los Informes de Sustentabilidad como principal herramienta de exteriorización de la misma.

Puede entonces definirse así el **objetivo general** de este trabajo como investigar y analizar conceptos claves relacionados con la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sustentable de una organización y, puntualmente, analizar cómo las empresas petroleras difunden hoy en día sus informes de sustentabilidad a través del análisis del caso ExxonMobil. Consecuentemente, pueden definirse, en este marco, los siguientes **objetivos específicos**:

- Conocer el estado del arte actual del reporte de la responsabilidad social y su impacto en la imagen de una empresa y en los mercados globales.
- Identificar los lineamientos, métodos, procedimientos e indicadores utilizados en la industria petrolera para la elaboración de los informes de sustentabilidad. Identificar los marcos normativos existentes.
- Analizar los informes de sustentabilidad de ExxonMobil y sus métodos de difusión y comunicación entre sus stakeholders.
- Releva el grado de conocimiento de estos informes de sustentabilidad por parte de los empleados de la compañía, tanto en Argentina como en Estados Unidos.

2.3. – METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

La tesis se desarrollará a partir de un relevamiento y descripción de los principales conceptos a analizar como, por ejemplo, conceptos de responsabilidad social, contabilidad social, informes de sustentabilidad, entre otros. Se analizarán, en detalle, las dos principales iniciativas existentes para la confección de los informes de sustentabilidad en la industria del petróleo, como ser el *Global Reporting Initiative*, como marco general, y el *Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting* elaborado por el International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA) y el American Petroleum Institute (API), que son de aplicación específica en la industria petrolera. Finalmente, se mencionarán, brevemente, otros lineamientos existentes (como normas ISO 26000, Accountability 1000, Social Accountability 8000, etc.).

La metodología a aplicar se basará, principalmente, en el análisis documental de la información recolectada a partir de libros, revistas especializadas, documentos de Congresos y papers, entre otras. El esquema propuesto consiste en realizar un análisis desde los aspectos generales de la temática en cuestión, como ser conceptos de Responsabilidad Social Corporativa y Contabilidad Social, hacia aquellos componentes más específicos como ser la confección propiamente dicha de un Informe de Sustentabilidad y análisis y comunicación del mismo.

Las evidencias de esta tesis estarán dadas por el análisis exhaustivo de diversos Informes de Sustentabilidad presentados por la empresa ExxonMobil, como industria representativa del área petrolera. El objetivo del análisis de estos Informes a lo largo del período 2012-2014 es poder realizar un diagnóstico sobre la evolución en la confección del mismo y la importancia de los temas abordados y el compromiso que la empresa demuestra para con la responsabilidad social.

Como parte de estas evidencias se intentará, también, analizar e identificar cuál es la percepción que los empleados de esta empresa que presenta Informes de Sustentabilidad tienen de los mismos, a través de encuestas a empleados del área contable y de reporte de Argentina y Estados Unidos. Esto permitirá arribar a conclusiones sobre el verdadero uso de esta herramienta como elemento de comunicación y difusión de política interna.

En resumen, puede decirse que la investigación:

- Se basará en la recolección de material bibliográfico existente (documentos y publicaciones de relevancia, internet, estadísticas de organismos y consultoras al respecto) y en el análisis de los informes de sustentabilidad presentados por la empresa ExxonMobil, representativa de la industria del gas y del petróleo.
- Las técnicas de recolección de datos estarán dadas por el análisis de estos informes de sustentabilidad y encuestas de opinión a los empleados de la compañía bajo análisis.

CAPITULO III – ESTADO DEL ARTE

3.1. – CONCEPTO DE CONTABILIDAD SOCIAL.

Existen muchas definiciones de Contabilidad, algunas acotadas simplemente a definir la Contabilidad como técnica, otras definiciones se basan en el pensamiento de la escuela a la cual el autor pertenece. Lo importante es contar, como explica el Dr. García Casella, con una definición que abarque todo aquello que incluye la Contabilidad, a saber, una ciencia aplicada que se ocupa de las diversas relaciones existentes entre los componentes del objeto de estudio. Siguiendo a García Casella (2000), una definición de la disciplina contable sería: *“La Contabilidad se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas diversas de cada ente u organismo social y de la proyección de los mismos en vista al cumplimiento de metas organizacionales a través de sistemas basados en conjuntos de supuestos básicos y adecuados a cada situación”* (p.25).

El objeto de estudio de la contabilidad puede ser material o formal y no se lo considera inmutable sino, por el contrario, cambia y se expande con el paso del tiempo.

El **objeto material** de la contabilidad puede considerarse en sentido restringido (según la postura tradicional) o en sentido amplio (según posturas más evolucionadas):

- En sentido restringido, el dominio contable se refiere a las empresas privadas con fines de lucro y al tratamiento de la constitución, evolución y control del patrimonio medido en unidades monetarias.
- En sentido amplio, abarca todo tipo de entes reconociendo problemáticas socio-ambientales, incluyendo objetivos organizacionales no económicos y no restringe la información a lo netamente monetario.

El **objeto formal** es el conocimiento cuantitativo y cualitativo de esa realidad, siendo el fin su comunicación, de acuerdo al paradigma elegido, para cumplir y satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios.

La existencia de diferentes **ramas o segmentos contables** es el resultado, según lo explicado por Tua Pereda, del paradigma de utilidad. Al extenderse el concepto de usuario se hace evidente el requisito de satisfacer necesidades diferentes, creándose así tantas ramas como objetivos puedan explicarse (Fernandez Lorenzo y Geba, 2009).

Otros autores como Fowler Newton, por ejemplo, sólo reconocen la existencia de la contabilidad patrimonial (Fernandez Lorenzo y Geba, 2009).

La forma de clasificar la Contabilidad en sus diferentes segmentos va de la mano de las variables reconocidas en cada enfoque. Así tendremos:

- **Contabilidad Monetaria y No Monetaria:** siendo la unidad de medida empleada el punto de partida.

- **Micro y Macro Contabilidad:** siendo la primera la contabilidad privada, gubernamental y de entidades no lucrativas y, la segunda, la contabilidad nacional.
- **Contabilidad Patrimonial o Financiera:** su objeto principal es el patrimonio (“rendición de cuentas” en la etapa empírica) y está dirigida a administradores y terceros ajenos a la empresa. Es el segmento más antiguo y su metodología es aquella que fuera compilada y “popularizada” por el Fray Luca Pacioli: la partida doble.
- **Contabilidad de Costos:** surgió como consecuencia de la Revolución Industrial, la cual implicó la producción en serie, requirió la incorporación de maquinarias para cumplir con tal objetivo y, por ende, requirió el reconocimiento y seguimiento de la carga fabril. El objetivo es satisfacer las necesidades de la empresa respecto de fijación de precios y el cumplimiento de metas productivas y está dirigida a los administradores de las mismas con el objeto de ayudar en la toma de decisiones.
- **Contabilidad Gerencial:** busca satisfacer las necesidades que la administración de la empresa tiene respecto del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales (tablero de comando, scorecard, análisis de desvíos, planificación y control, análisis de flujo de fondos, presupuestos económicos y financieros, etc.).
- **Contabilidad Pública o Gubernamental:** orientada al estudio de la hacienda pública, siendo su objetivo el análisis de sus aspectos organizativos, de gestión y de control. Entre sus herramientas se puede mencionar el presupuesto (herramienta preventiva), la registración de aspectos financieros (herramienta ejecutiva) y el control de gestión pública. Sus usuarios no son sólo los funcionarios políticos sino, además, la ciudadanía en su conjunto.
- **Contabilidad Nacional o Económica:** mide los flujos económicos dentro de un sistema (país); representa el conjunto de cuentas macroeconómicas para cuyo armado se tienen en cuenta conceptos y clasificaciones de aceptación internacional como, por ejemplo, los lineamientos del Sistema de Cuentas Nacionales de las Naciones Unidas. El desarrollo de esta rama se ubica en el siglo XX, siendo uno de los más complejos dado que requiere el uso de estadísticas y existe falta de información respecto de algunos sectores.
- **Contabilidad Social y Ambiental:** se ocupa de recopilar, ordenar, analizar e interpretar los costos y beneficios sociales que las empresas tienen con relación a la comunidad en la cual operan (sobre el todo social) y a la cual pueden influir, por ejemplo, la responsabilidad social de la empresa ante proveedores, accionistas y gobierno. Asimismo, y como explica Chapman (1984), ***la contabilidad social analiza el impacto que la empresa tiene sobre los distintos componentes del todo social, a saber:***
 - Los consumidores, usuarios u otros destinatarios específicos de la actividad del ente.

- Los trabajadores del ente: obreros, empleados, el personal en general.
- Los proveedores de bienes y servicios para el ente: proveedores, financieras y terceros en general.
- Los propietarios del ente: accionistas/socios en empresas económicas, asociados/miembros en entidades sin fines de lucro, etc.
- Los organismos gubernamentales vinculados con el ente: fisco, organismos de control público, etc.
- **el contexto ambiental:** el problema del costo-beneficio social se plantea porque la actividad de la empresa puede generar efectos sobre el aire, agua, suelo, etc. y afectar la vida ya sea directa o indirectamente.
- **el contexto humano:** considera los efectos de la actividad empresarial sobre la conducta de los seres humanos, conceptualizados en una sociedad determinada, siendo estos efectos buenos si contribuyen al progreso espiritual de los hombres o, por el contrario, malos si lo retrasan o detienen.

Según Chapman, en su prólogo a Herrscher Enrique (1979, Contabilidad Gerencial), estos segmentos de la disciplina contable son el reflejo de las **diferentes etapas de su desarrollo**: se pasa de una etapa de simple teneduría de libros a una etapa en donde existe una integración o vinculación de las áreas contables con otras disciplinas afines. Esta integración implica que conceptos de la contabilidad privada son de aplicación en la contabilidad gubernamental y, a su vez, la contabilidad económica se nutre de información proveniente de la contabilidad empresarial privada y la contabilidad pública o gubernamental.

La segmentación de la Contabilidad es, entonces, consecuencia de los cambios experimentados por el pensamiento contable de los siglos XIX y XX y la intención de integrarlos en una estructura común de conocimiento que los relacione es lo que se refiere como **Teoría General del Conocimiento Contable**. Mattessich, citado en Fernández Lorenzo y Geba (2009), sostiene al respecto: *“Si las fugitivas piezas de nuestra disciplina no pueden ser mantenidas juntas, existe el peligro de que la contabilidad, como disciplina académica, se pueda desintegrar o pueda ser parcialmente absorbida por campos vecinos”* [Traducción de las autoras] (p.55).

Se observa entonces como los objetivos de la Contabilidad se manifiestan y relacionan con el amplio objeto de estudio de la disciplina de acuerdo con el reconocimiento de los diversos segmentos. En resumen, todos estos objetivos pueden englobarse en uno más amplio que sería **brindar información para la toma de decisiones**. Este objetivo amplio reconocerá variantes que se relacionan con el dominio restringido o amplio que explicáramos anteriormente. Así, dentro del enfoque del **dominio restringido**, los objetivos de la contabilidad estarán dirigidos al control del patrimonio y a la medición de los resultados que éste genera y su comunicación a los usuarios. En cambio, dentro del enfoque del **dominio amplio**, los objetivos de la empresa no económicos son incluidos así como tampoco se limita la medición a unidades monetarias ni restringe la información al aspecto puramente cuantitativo.

En resumen, los objetivos se amplían en el momento en que la disciplina contable es considerada como una ciencia y no como una técnica. Vale mencionar, en este punto, el comentario citado por Fernández Lorenzo y Geba (2009):

... el fin último de la Contabilidad no es registrar metódicamente algunos hechos de la realidad social (técnica); ni tampoco elaborar o diseñar normas sobre la confección de Estados Contables para resolver cuestiones de hecho (tecnología social); sino valerse de los instrumentos de información elaborados para obtener conocimientos metódicos y sistemáticos de la porción de la realidad considerada. (p.58)

Es así entonces que definimos a la **contabilidad social** como la rama de la contabilidad que se ocupa de medir el **costo-beneficio social** de la actividad del ente sobre la comunidad en que opera, no limitándose solo al lugar físico donde se encuentra ubicada la misma sino que puede extenderse por todo el país y el exterior (ya que muchas empresas operan en diferentes partes del mundo). El producto de esta contabilidad social es la preparación y emisión del **“balance social”** o **“estado de responsabilidad social”** donde se expresa la utilidad o desutilidad neta social del período, brindando información narrativa para complementar todo aquel elemento del costo o beneficio social que no puede ser cuantificado monetariamente. Además, y siguiendo a Chapman (1988), estos estados deben ser susceptibles de ser evaluados por auditorías externas (auditoría económico-social).

Otras **definiciones** de Contabilidad Social (Llena, 2014), que se diferencian entre si ya sea por los temas o áreas objeto de tratamiento o el ámbito en que se la utiliza, la describen de la siguiente manera:

- American Accounting Association: simplemente utiliza el concepto genérico de contabilidad, sin establecer una definición específica, siendo la misma “...la técnica y/o ciencia de medición e interpretación de las actividades y fenómenos que son de naturaleza económica y social”.
- Seidler y Seidler: es la modificación y aplicación de las prácticas, técnicas y disciplina de la contabilidad convencional, al análisis y solución de los problemas de naturaleza social.
- Ramanathan: es el proceso de selección de variables del comportamiento social de la empresa, las medidas y los procedimientos de medición, el desarrollo de información útil para la evaluación del comportamiento social y la comunicación de esa información a los grupos sociales interesados.
- Gray, Owen y Maunders: consideran que la contabilidad social puede tener dos sentidos:
 - Presentación de la información financiera acerca de los costes y beneficios relativos al impacto del comportamiento social de la empresa.
 - Presentación periódica de un informe social de la entidad.

- **Mathews y Perera:** es la ampliación de los objetivos de la contabilidad tradicional hacia nuevas áreas de información, como ser la información sobre empleados, productos, servicios a la comunidad y la prevención o reducción de la contaminación.

Respecto de los usuarios de la contabilidad social, existen diversos **paradigmas** o teorías justificativas de la contabilidad social:

- **Paradigma Funcionalista o de Mercado:** incorpora la teoría clásica de gestión, siendo los argumentos en que se apoya para explicar la presentación de información aquellos relacionados con el mercado. Algunas de las principales ideas que sostiene son las siguientes:
 - El objetivo de la información de tipo social es ofrecer datos útiles a los accionistas y los mercados financieros, ya que la misma puede influir en la valoración de las acciones. Por ende, el usuario básico de la misma es el inversor.
 - Los defensores de esta posición consideran que no debe imponerse ningún requerimiento relativo a la responsabilidad social a las entidades, ya que es considerado como una aplicación incorrecta de los fondos de los accionistas.
 - La maximización de la satisfacción social se logra a través del libre mercado.

En resumen, representa la teoría tradicional en la cual el funcionamiento del mercado es el que explica todas las actuaciones relativas a la elaboración y presentación de diversos tipos de información, en los que la de carácter social ocupa un puesto cada vez más relevante. Por tanto, este paradigma se apoya en justificaciones puramente económicas.

- **Paradigma Social o Interpretativo:** se basa en argumentos sociales que consideran la existencia de un mundo social con una pluralidad de usuarios de la información social generada por las entidades económicas. Es decir, la información de base social ya no va dirigida principalmente al inversor, sino que también interesa a los empleados, clientes, público en general, administraciones y organismos públicos, ONGs, etc. Existe una multiplicidad de usuarios. La respuesta de los mercados de capitales ante la contabilidad social no tiene tanta relevancia para los nuevos grupos de usuarios sino, en cambio, es la actuación de las empresas en la sociedad en la que operan lo que importa. Este argumento se traduce en varios enfoques, a saber:

Teorías	Característica Básica
Contrato Social	Las entidades económicas tienen un contrato implícito con la sociedad por el que tienen el soporte legal y la autorización para poseer y utilizar recursos naturales y contratar empleados. A cambio ofrecen productos, servicios y residuos al entorno, con lo que la sociedad espera verse correspondida. En este sentido la presentación de información social constituye la forma de explicar la utilización de todos esos recursos y los resultados obtenidos.
Legitimidad Organizacional	La teoría de la legitimidad explica la presentación de información de base social con el objetivo de conseguir ser aceptados por la sociedad como fin último. Lo importante es conseguir la legitimación aún a costa de informaciones sesgadas.
Teoría del Stakeholder	Según esta teoría la información social es presentada por las entidades porque existe un numeroso grupo de agentes sociales interesados en la misma y en el funcionamiento de la entidad, y sin cuyo apoyo, explícito o implícito, peligraría la propia existencia de la compañía.

Estos enfoques se consideran de carácter moderado porque el estado actual no es rechazado por completo (argumentos radicales), ni aceptado en su totalidad (argumentos de mercado).

- **Paradigma Radical:** consiste en un planteamiento crítico sobre la situación existente. Está basado en los argumentos de los "teóricos críticos", que creen en un modelo de sociedad alternativo al actual, así como un papel distinto para la contabilidad. Una de las teorías dominantes es la Economía Política, que rechaza las soluciones de mercado y considera que la estructura de la sociedad es la que determina todo lo que acontece en la misma. Los autores radicales consideran que la contabilidad debe cambiar de una forma drástica sus planteamientos, incorporando nuevos puntos de vista en sus informaciones.

De lo anterior puede entonces decirse que los **objetivos de la Contabilidad Social** son:

- Identificar y medir la contribución social de la empresa a través de procedimientos contables y no contables. Los primeros requieren de técnicas que cuantifiquen la realidad social en términos monetarios mediante los principios contables clásicos. Los segundos se basan en proveer información social mediante indicadores de la realidad social diferentes a los datos contables.
- Determinar si las políticas de la empresa que impactan directamente en los individuos y comunidades están de acuerdo con las expectativas de los mismos.
- Suministrar información sobre los objetivos, políticas, programas y contribuciones de la empresa a los fines sociales, de modo que resulte útil para la toma de decisiones.

Los distintos objetivos de análisis y el destino de los datos que ofrece la contabilidad social hacen que se hable de **distintas ramas** de la misma, entre las que se encuentran:

- **La Contabilidad Medioambiental**

Es una de las ramificaciones de la Contabilidad Social de mayor relevancia en la actualidad. El creciente deterioro del medio ambiente ocasionado por la actividad humana está provocado fundamentalmente por las actividades empresariales de industrias correspondientes a sectores altamente contaminantes. Esto ha generado una demanda por parte de la sociedad para que las empresas incorporen en su gestión el objetivo de preservación del entorno social y ambiental en el que operan. Esto implica que las entidades integren la variable medio ambiente en su gestión a través del establecimiento de sistemas de gestión medioambiental y el establecimiento de políticas medioambientales. Consecuentemente, surge la necesidad de establecer sistemas de información medioambiental, tanto para la colaboración en la gestión interna de la compañía como para satisfacer las demandas informativas de agentes sociales externos.

Todas estas informaciones y técnicas conformarían la Contabilidad Medioambiental como una subdivisión de la contabilidad convencional pero aplicada a los aspectos relacionados con el entorno natural.

- **La Contabilidad de los Recursos Humanos**

Supone la incorporación en la información presentada por la contabilidad de uno de los componentes fundamentales de la organización, el Capital Humano. La American Accounting Association la define como el proceso de identificación y medición de datos sobre los recursos humanos, así como la comunicación de esta información a las partes interesadas. Es entonces que podemos decir que el propósito de la misma es la valoración del capital humano de la empresa y la elaboración y presentación de información relativa al mismo.

Esta contabilidad comienza a desarrollarse ya en los años 60 y 70, pero resurge con más fuerza en la actualidad debido a las nuevas exigencias planteadas por la responsabilidad social de las empresas. Al igual que para la contabilidad medioambiental se plantea incorporarla tanto por su utilidad en el ámbito interno o de gestión como en el externo.

En el ámbito externo la presentación de información está basada en su utilidad para la toma de decisiones por parte de los posibles usuarios. La demanda interna está basada en el objetivo de adoptar decisiones relativas al personal por parte de la gerencia. La literatura menciona distintas técnicas de valoración del capital humano como ser:

- Costo de compensación
- Costo de oportunidad
- Descuento de salarios futuros
- Etc.

Todas estas son técnicas de valoración monetarias que lógicamente deben basarse en el número de empleados de cada categoría existentes en la empresa. Existen también técnicas de valoración no monetarias en las que se recogen datos relativos a cualidades del capital humano, siendo el modelo de Likert-Bowers el más utilizado (la motivación, los procesos de comunicación, los procesos de interacción, los procesos de liderazgo utilizados, el sistema de recompensas y castigos, la realización de objetivos, etc.). Ahora bien, tanto las mediciones económicas como las no monetarias deben complementarse entre sí para tener un conocimiento más exacto de la realidad del capital humano de la entidad.

- **La Información de Carácter Ético**

Esta información se ocupa de los valores éticos de la empresa, en la que se incorporan datos relativos a las actuaciones de la empresa relacionadas con la protección del consumidor y de la comunidad, o de prestación de ayudas o servicios a la sociedad sin ánimo de lucro. Los principales aspectos que se incluyen en este tipo de información son, entre otros:

- Políticas y relaciones con los clientes.
- Actividades y donaciones de carácter político y público (a la comunidad).
- Políticas, acciones y medición de actividades dirigidas a ofrecer igualdad de oportunidades entre grupos diferenciados por sexo, raza, procedencia, edad, etc.
- Actividades y políticas relacionadas con el bienestar de la comunidad.
- Políticas y descripciones de comprobación de la seguridad de los productos y procesos productivos del ente.
- Concesión de premios y becas.
- Etc.

En general, la publicación de este tipo de información puede encontrarse en lo que se denomina Balance Social, si bien la presentación de la misma es heterogénea en cuanto al tipo, cantidad y lugar de presentación de estos datos. En general, estos datos suelen ser de tipo narrativo y cualitativo con escasas referencias cuantitativas.

En resumen, resulta indiscutible el hecho de que las empresas asuman su responsabilidad por el impacto social de sus actividades en la comunidad y es precisamente esta exigencia de información por parte de los diversos usuarios de la información lo que genera la necesidad de presentar informes que cumplan con estos requerimientos, siendo la Contabilidad Social la respuesta a esta necesidad de información.

3.2. – CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC). SU EVOLUCIÓN.

Es innegable que las organizaciones afectan el entorno en el que se desenvuelven, tanto en forma positiva como negativa, y deben entonces asumir una responsabilidad por ello. Esto es lo que llamamos **responsabilidad social** de los entes. Es por eso entonces que estas nuevas exigencias de información obligan a los sistemas contables tradicionales a transformarse, dejando de exponer solamente aquellos aspectos relacionados con el patrimonio del ente y, en cambio, ir incorporando temas de carácter social, ético, medioambiental y ecológico.

Enrique Herrscher en Pahlen y Fronti de García (2002) sostiene que:

La responsabilidad social, va desde la cooperación de la empresa con la comunidad, especialmente la más inmediata de su zona de influencia, hasta el impacto que tiene su actividad sobre la economía y desarrollo del país. Desde sus responsabilidades en cuanto a ecología y medio ambiente, hasta – en última instancia – los efectos económicos y sociales de sus proyectos de inversión y desinversión. (p.169)

García Fronti y Scavonne, por su parte sostienen que:

La responsabilidad social de la empresa, que surge a medida que la misma incrementa su influencia en la comunidad ya sea como generadora de empleo, por su potencial tecnológico, por su capacidad de transformar el medio, o mantener el equilibrio natural, debiera poder ser evaluada a través de información contable expuesta en un estado de costo-beneficio social del ente. (Llena, 2014)

Es inevitable la vinculación entre la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la globalización. Desde los años noventa y con el advenimiento de la globalización, la aceleración económica y el desarrollo de nuevas tecnologías y de una conciencia ecológica, ha ido cobrando fuerza el concepto de **Responsabilidad Social Corporativa**. Los informes sociales comenzaron preparándose inicialmente con aquello que las empresas consideraban necesario informar, de manera descriptiva, para avanzar más adelante y transformarse en informes cuyo objetivo es informar aspectos cuantitativos, cualitativos o mixtos. El informe de responsabilidad social corporativa se ha convertido en una herramienta vital de comunicación de la empresa para transmitir sus actividades responsables y mostrar su cumplimiento con las necesidades de su entorno más allá de un requerimiento formal o legal.

Diversos son los factores que impulsan este avance de la responsabilidad social de las empresas, entre otros:

- Las nuevas expectativas de los ciudadanos, consumidores e inversores en el contexto global.
- Los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o instituciones.
- Existe una preocupación latente y cada vez mayor respecto del deterioro de medio ambiente provocado por la actividad económica.

- Los medios de comunicación y las modernas tecnologías de comunicación propician la transparencia de las actividades empresariales.

Se comienza entonces a exigir a las empresas demandas sociales por ser parte activa e integrante de la sociedad y porque su actividad puede ayudar a través de una doble función: preventiva y reparadora. Preventiva porque se trata de que realicen el mejor uso posible de los recursos sociales, medioambientales y humanos. Y reparadora porque ante la situación actual es necesario trabajar para mejorar los problemas sociales, medioambientales y de derechos humanos por ejemplo. Es así que, además de las obligaciones ya establecidas (generar beneficios y satisfacer necesidades básicas con productos y/o servicios), las empresas comienzan a adquirir obligaciones ante la comunidad.

Para que una empresa pueda desarrollar su responsabilidad social corporativa es requisito fundamental que sepa cuáles son los principios que la empujan a hacerlo y sus consecuencias, para así poder gestionarlos adecuadamente. En todo momento el objetivo es aunar y compatibilizar dos intereses primordiales:



La reputación empresarial se vincula con la responsabilidad social de la misma, si bien es necesario mencionar que son dos conceptos diferentes pero que se encuentran integrados y vinculados. La reputación empresarial es el resultado de las actividades de comunicación, de la gestión de la RSC y de otras actividades encaradas por la empresa. La gestión de la RSC engloba todos los comportamientos y actos corporativos de la empresa y, como resultado de la misma, la empresa conseguirá una cierta reputación. Justamente es uno de los beneficios de la responsabilidad social corporativa el generar contenido y valor positivo a la imagen de la empresa y su reputación. La RSC supone un compromiso por parte de la empresa que la quiere llevar a cabo y debe ser coherente y estar alineada con su actividad, sus planes de gestión y sus objetivos económicos:

Aunque la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades. Cuando la responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir realmente en su libertad de funcionamiento, los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, la responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de calidad. Así, puede adoptar un enfoque financiero, comercial y social integrado, que desemboque en una estrategia a largo plazo que minimice los riesgos relacionados con la incertidumbre. Las empresas deben asumir su responsabilidad social a nivel internacional y europeo a lo largo de toda su cadena de producción. (Libro Verde, Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.4-5)

En base a lo anterior, es que debemos entender *la RSC como una forma de marcar rumbo*, un rumbo adecuado para la empresa con compromisos sociales; trabajar con sistemas que motivan y dinamizan directamente este concepto repercute en *posicionar a la empresa como una empresa competitiva y preparada para adaptarse a las nuevas demandas*.

El Libro Verde de la Comisión Europea (2001) define a la responsabilidad social empresarial como “...*la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores*” (p.4). Así se define a la RSC con dos premisas principales:

- Preocupación por la sociedad y medioambiente; cuidado de la gestión.
- Importancia del diálogo e interés por los distintos stakeholders.

Ser socialmente responsable no significa tan sólo cumplir con las obligaciones legales y jurídicas sino que implica, además, invertir en el capital humano, el entorno y las relaciones con los diversos interlocutores con los cuales opera la empresa, permitiendo así una alternativa para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. El impacto económico de la responsabilidad social puede segregarse en efectos directos e indirectos. Por ejemplo, un mejor ámbito laboral (que genere mayor compromiso de los empleados e incremente su productividad) o un uso eficaz de los recursos naturales genera un resultado o efecto directo positivo. Un efecto económico indirecto de la responsabilidad social puede observarse cuando la empresa ve crecer sus oportunidades en el mercado debido a la atención que presta a consumidores e inversores a través de su gestión social. Además, cabe mencionar que cada vez más se observa a las instituciones financieras recurrir a listas de control social y medioambiental para evaluar los riesgos de préstamos a ser concedidos a empresas.

Según el Libro Verde, entre los grandes conceptos que hacen a la RSC pueden mencionarse los siguientes:

- **Stakeholders:** es un elemento intrínseco de la responsabilidad social corporativa y define los grupos de interés de las empresas. Define la idea de que las empresas no solo son responsables ante sus accionistas sino también ante toda una serie de partes implicadas en su funcionamiento. Los stakeholders son todos los públicos susceptibles de recibir una comunicación de la empresa o sentirse interesados por la actividad de ésta. El conocer dichos públicos de interés es primordial para el futuro de la empresa; el entorno fluctúa y es necesario mantener el equilibrio.



- **Dimensiones de la RSC (campos de actuación):** el área de actuación de la responsabilidad social es tan amplia como actividades realiza la empresa para cada stakeholder. Siguiendo la clasificación del Libro Verde (2001), hay 2 dimensiones a saber:
 - **Dimensión Interna:** son una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad
 - Gestión de los Recursos Humanos
 - Salud y Seguridad en el lugar de trabajo
 - Adaptación al cambio
 - Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales
 - **Dimensión Externa:**
 - Comunidades locales
 - Socios, proveedores y consumidores
 - Derechos humanos
 - Problemas ecológicos mundiales

(a) **Gestión de los Recursos Humanos, Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo y Adaptación al Cambio:** los empleados son la primera línea de combate y suelen identificar los problemas (y soluciones) antes que la gerencia. Es importante que la empresa se asegure que los empleados entiendan los valores de la misma y la forma de trabajo y que puedan aportar sus ideas, ya que así ayudan en la producción, relación con los clientes y a gestionar mejor los cambios que introduzca la empresa. Son ejemplos de esta dimensión: mejoras en las condiciones de trabajo, la formación y el desarrollo del personal, la igualdad de oportunidades en la contratación y la diversidad de la fuerza laboral, el equilibrio trabajo/vida/ocio, promoción de la salud y seguridad en el lugar de trabajo y la gestión de los cambios. Entre los beneficios de una buena gestión de RRHH pueden mencionarse los siguientes:

- Mejor estado de ánimo en los empleados, intensificación del sentimiento de orgullo de pertenecer a la empresa, mayor lealtad y permanencia de los empleados en la empresa.
- Mejora en el compromiso, eficacia y productividad.
- Frente a cambios drásticos (fusiones, reestructuraciones) la buena gestión, transparencia y ayuda a los empleados en las diferentes etapas del cambio evitan o reducen el daño a la motivación, la lealtad y producción de los empleados a través de la participación de todos los afectados mediante información y consultas abiertas. La forma es tan importante como el fondo para el éxito de las reestructuraciones.

(b) **Gestión del Impacto Ambiental y de los Recursos Naturales:** el impacto medioambiental es un problema global y de creciente preocupación para toda la sociedad. Un buen comportamiento medioambiental influye, en general, en el aspecto económico. Cuando se cumple con la normativa se mejoran las relaciones con la comunidad y se obtiene más lealtad de los empleados y clientes. Ejemplos de esta dimensión son la conservación de la energía y el agua y la reducción de la contaminación, reducción del uso de sustancias químicas tóxicas, reducir la generación de residuos y residuos tóxicos, reciclar y evitar sanciones medioambientales, todas actividades que a mediano o largo plazo son rentables para la empresa. Entre los beneficios de una buena gestión ambiental pueden mencionarse:

- El respeto y cuidado del medioambiente genera un posicionamiento diferencial para la empresa; otorgándole mayor credibilidad.
- La “creatividad” o iniciativa a la hora de manejar ciertos temas ambientales puede generar otros beneficios como, por ejemplo, la venta de residuos puede generar ingresos adicionales o reducción de costos de producción o costos de energía.

(c) **Comunidades Locales:** existe una conexión innegable entre un negocio próspero y rentable y el bienestar de la comunidad que lo rodea, ambos conviven y se nutren mutuamente. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones e ingresos fiscales. Y, por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de dichas comunidades ya que de esta comunidad provienen los empleados y los primeros clientes. Participar en la comunidad en la que opera le permite a la empresa, además, identificar posibles nuevos mercados u oportunidades de negocio, establecer contactos con las autoridades locales y facilitar asociaciones con otros negocios del área. Son ejemplos la contratación de personas socialmente excluidas, el ofrecimiento de guardería a sus empleados, el patrocinio de actividades deportivas o culturales, la realización de donaciones, etc. Entre los beneficios de esta dimensión pueden citarse:

- Una imagen de empresa responsable en su comunidad mejora la competitividad y las relaciones con los clientes.
- Motiva a los trabajadores respecto de su sentido de pertenencia.
- Fomenta las relaciones con autoridades locales y la comunidad en general.

(d) **Socios, Proveedores y Consumidores:** las empresas son organizaciones humanas que dependen de relaciones internas y externas con diversos actores. Cómo se gestionan estas relaciones laborales influye en el éxito de la empresa; una buena interacción es fundamental para lograr el éxito. Son ejemplos de esta dimensión: el pago puntual de las facturas de proveedores, la satisfacción de los clientes, la seguridad y calidad de los productos ofrecidos por la empresa, precios justos, servicio postventa, etc. Entre los beneficios de una buena gestión de estas relaciones pueden mencionarse los siguientes:

- La satisfacción de los clientes proporciona un alto grado de fidelidad entre los clientes actuales y puede atraer futuros clientes.

- Un cliente bien informado y satisfecho puede desarrollar su negocio mejor y hacer crecer a la empresa con él.
- Un buen entendimiento mutuo establece mayor cooperación entre la empresa y los proveedores contratados.

(e) **Derechos Humanos y Problemas Ecológicos Mundiales:** es de gran importancia para una empresa tener y cumplir un código de conducta; no cumplirlo puede llevar a una imagen negativa de la misma. Entre los ejemplos se encuentran: no tener trabajo infantil, discriminación laboral, trabajo forzoso, soborno, etc. Como beneficios de una buena gestión en esta área encontramos:

- Definir y transmitir correctamente los valores de la empresa a sus empleados permitirá que éstos permanezcan fieles a dichas creencias y así se fortalezca el prestigio de la compañía.
- Los valores y principios de una empresa y su adhesión a los mismos está directamente relacionado con la reputación de la compañía.

En resumen, la RSC implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales dentro de los objetivos de la empresa. Esto debe ser realizado desde los altos mandos de la gerencia para que entonces tenga un “efecto cascada” en todas las áreas de la misma. En otras palabras, la responsabilidad social debe formar parte de la planificación estratégica de la empresa y de sus operaciones cotidianas. Muchas de estas actividades no implican costos extras o, si lo tienen, sus costos terminan resultando beneficiosos al final dado que generan una imagen corporativa positiva, mejora la moral de los empleados y la reputación de la empresa y esto puede resultar en nuevos mercados o mayores ventas.



Fuente: WBCSD (2002)

Evolución de la RSC a través del Tiempo

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa se originó en los años cincuenta, de la mano del incremento de tamaño y poder de las empresas norteamericanas. La sociedad lentamente comienza a demandar una mayor implicación de las empresas en los temas sociales, como parte de ellos. Continúa desarrollándose luego en los sesenta y setenta mientras que en Estados Unidos se afrontaban problemas sociales de diverso tipo como ser la pobreza, el paro, las cuestiones raciales, entre otras. Así, los diferentes movimientos sociales de la época (derechos civiles, movimiento anti-armamentista, derechos de la mujer, movimiento ambientalista) generaron una reflexión acerca del rol que la empresa debe cumplir en la sociedad y estableció a la Responsabilidad Social Corporativa como una necesidad de exigencia de cambios en los negocios del momento.

Previo a esta etapa, pueden encontrarse indicios de la responsabilidad social en los años veinte con lo que se denominó “filantropía empresarial”. Este concepto se basaba en dos principios: el de caridad (que las empresas ofrecieran voluntariamente ayuda a los grupos sociales más necesitados) y el de administración (según el cual debían hacerse cargo del interés público). Esta visión era contraria a la que también primaba en esos tiempos según la cual la empresa era considerada como una institución económica que debía limitar sus responsabilidades a lo económico, siempre respetando las normas legales y de ética.

Como mencionamos anteriormente, es a partir de los años cincuenta cuando se produce la primera oleada de referencias a la responsabilidad social, sosteniendo la necesidad de cambiar las formas de actuación de las empresas: el simple objetivo de maximización de ganancias, considerar sólo los intereses de los accionistas y propietarios, cumplir tan sólo con las exigencias legales... surgen así los conceptos alrededor de los cuales se concibe a la responsabilidad social: la no reducción de la empresa a sólo su función económica sino también procurar atender a todos los grupos incluidos en la actividad empresarial y buscar contribución en la solución de los problemas sociales y ambientales. En la década del sesenta se formuló la “**Ley de Oro de la Responsabilidad**”, la cual sostenía que la responsabilidad social de las empresas debía ser acorde al poder social de las mismas; según esta Ley, la responsabilidad social consistía en el deber de toda persona de tener en cuenta el impacto de sus actos en todo el sistema social, es decir, la necesidad de mirar más allá de lo estrictamente económico de la empresa, considerando el sistema en su conjunto. El período 1965-1975 fue de gran importancia para la responsabilidad social porque se desarrolló consenso en los ámbitos económicos y empresariales (en parte impulsado por los conflictos sociales, políticos y económicos de la época) según el cual las empresas y sus directivos debían ser socialmente responsables, aunque no se acordó exactamente qué significaba este término. En 1971 la declaración del Committee for Economic Development consideró a la responsabilidad social de la empresa no sólo un concepto de gestión que impacta en cada empresa individualmente sino, en cambio, una herramienta fundamental para el progreso social de una sociedad.

Peter Drucker (1984) sostuvo que la empresa debía convertir su Responsabilidad Social Corporativa en una oportunidad de negocios, integrando o consolidando las necesidades de la sociedad con la actividad empresarial. Propuso la “*teoría del stakeholder*”, en donde la empresa es un sistema relacionado con la sociedad a través de un grupo de stakeholders representativo, que son cualquier individuo o grupo que puede afectar o ser afectado por el cumplimiento de los

objetivos de la empresa. Los stakeholders pueden ser primarios o secundarios. Primarios son aquellos sin cuya participación la empresa no puede sobrevivir como ser accionistas, inversores, empleados, clientes y proveedores. Secundarios son aquellos que influyen o son influidos por la empresa pero que no participan en sus operaciones ni son fundamentales para la existencia de la misma, como ser los medios de comunicación, grupos como ONGs, etc. (tienen la capacidad de movilizar la opinión pública a favor o en contra de la empresa, pudiendo dañar o favorecer la imagen y reputación de la misma. Se pone así atención en los intereses de los todos los stakeholders asociados con la empresa.

En la década del noventa se argumenta la responsabilidad social desde la “teoría del contrato social”, la cual se basa en la noción de que las empresas no pueden existir sin la cooperación y el compromiso de la sociedad. ¿Cómo funciona o cómo se aplica este contrato social en el ámbito empresarial? Pablo Devoto (2006) afirma:

...la empresa toma sus empleados de la sociedad, vende sus productos o servicios a la sociedad y es la sociedad quien le otorga o le quita cierto status. Todo esto parece justificar la existencia de un contrato social implícito entre la empresa y la sociedad que implica la existencia de una relación entre estos dos actores. Parte del contrato social se refleja en leyes y regulaciones así como en las costumbres y valores socialmente aceptados que influyen en la actividad empresarial. (p.1460)

En 1989 y a raíz del incidente del Exxon Valdez, que encalló en las aguas de Alaska derramando 37,000 toneladas de crudo y afectando más de 2.000 km de costa, el conocer información de las organizaciones respecto de cuestiones ambientales y sociales se volvió una tendencia y una necesidad. Es a raíz de este incidente que surgen los Principios Valdez/CERES, que introdujeron un set de guías de reporte ambiental, desarrollado por la alianza de inversores Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES). Ese mismo año, la empresa de helados estadounidense Bean & Jerry publica su primer “Social & Environmental Assessment” que se ha seguido editando bajo ese mismo nombre y metodología hasta hoy.

Como puede observarse de todo lo expuesto anteriormente, la RSC se ha construido principalmente en los países de Europa y en Estados Unidos. En los países latinoamericanos, el MERCOSUR se presenta como una opción, una herramienta, para el avance y desarrollo de la RSC en la región. En Brasil en 1998 se crea el “**Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad**”, organización sin fines de lucro formada por asociaciones de empresas de distintos tamaños. En Chile, el concepto de responsabilidad social se ha estado difundiendo desde 1998 principalmente a través de dos organizaciones sin fines de lucro: la “**Fundación PROhumana**” y la “**Fundación Acción Empresarial**”.

En Argentina, en el 2003, y en el marco del programa destinado a promover y fortalecer la práctica de la Responsabilidad Social Corporativa en Argentina (iniciado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)), se constituyó el “**Grupo Promotor del Pacto Global en la Argentina**” compuesto por más de 70 entidades del sector privado, del entorno académico y de la sociedad. Este grupo generó el “Documento de adhesión del sector privado argentino”. Entre las principales instituciones que fomentaron el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa en Argentina pueden mencionarse a ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas), IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina), AmCham (Cámara de

Comercio de los Estados Unidos en Argentina) y el Foro Ecuménico Social. Estas instituciones desarrollaron un índice de medición de la Responsabilidad Social Corporativa, el **Índice de Responsabilidad Social Empresaria (IRSE)**, cuyo objetivo es traducir los resultados obtenidos en un *Certificado de Responsabilidad Social Corporativa* para aquellas empresas que superen los límites mínimos establecidos por el índice por empresa (se entiende que el mismo varía según empresas de diferentes rubros ya que no es lo mismo el impacto ambiental de una empresa petroquímica que el de una empresa financiera). El IRSE, elaborado por el Foro Ecuménico Social y aceptado como instrumento de medición de la RSC por este Grupo, se basa en cuatro dimensiones:

1. **Dimensión Jurídica Institucional:** relacionada con el cumplimiento de la legislación vigente y la transparencia en las relaciones con los organismos gubernamentales.
2. **Dimensión Económica:** relacionada con la defensa de la competencia, la no ejecución de prácticas monopólicas, la abstención de realizar transacciones con proveedores que evadan impuestos.
3. **Dimensión Ambiental:** dada por el ahorro de recursos naturales y la reducción de contaminación generada por las empresas.
4. **Dimensión Social:** se relaciona con el desarrollo laboral de los empleados, incluyendo temas de equidad, motivación laboral, salud y seguridad, beneficios sociales, educación, no discriminación y derechos humanos.

En la actualidad, existen las denominadas *“inversiones socialmente responsables”* (ISR) que son aquellas cuyo objetivo es dirigir el capital a invertir en empresas cuyas actividades no sólo generen beneficios económicos sino, además, fomenten la protección del medio ambiente y el bienestar social.

La bibliografía ubica en el año 1966 la aparición del primer “Balance Social”, como instrumento para medir la responsabilidad social y ambiental de las empresas. Esto tuvo lugar en Estados Unidos y fue transmitiéndose con éxito en países de Europa como Alemania y Francia. Así comienza entonces el desarrollo de esta herramienta y surgen, por los años ochenta, varias propuestas de modelos de Balance Social. Por ejemplo, en el año 1987 la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia (CJC) se unieron para presentar el **“Manual de Balance Social”** el cual propone un modelo integral para la elaboración del mismo.

En 1976 encontramos las **OCDE Guidelines** (revisado en 2000), que son recomendaciones de “buena conducta empresarial” dirigida a las empresas independientemente del lugar en el que desarrollen sus actividades. La responsabilidad de la adopción de estas recomendaciones recae sobre los gobiernos, que son quienes deben presionar a las empresas para que las cumplan.

Luego en 1997, por iniciativa del CERES y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), surge la **Iniciativa de Informes Globales** (o **Global Reporting Initiative -GRI-**) cuyo objetivo es desarrollar guías de aplicación global para informar sobre la performance económica, medioambiental y social de las empresas (Guías para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad); el GRI es tal vez una piedra fundamental en la construcción de un cuerpo

homogéneo de informes que permita incrementar la transparencia en la información de las empresas hacia la sociedad.

En 1999 encontramos el **Pacto Global** o **Global Compact** (Naciones Unidas –ONU-), iniciativa que busca que las empresas adopten diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción. El Pacto Global se inserta en la lista de iniciativas orientadas a prestar atención a la dimensión social de la globalización. Al presentarlo Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, manifestó que la intención del Pacto Global es "dar una cara humana al mercado global". El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. La entidad que adhiere al Pacto Global asume voluntariamente el compromiso de aplicar estos diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad de los progresos que realiza en dicho proceso. Se detallan a continuación estos Principios:

Derechos Humanos

- Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

- Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti – Corrupción

- Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

El Pacto Global es entonces la iniciativa mundial más grande de responsabilidad social y sustentabilidad corporativa que cuenta, desde su lanzamiento, con más de 12.000 participantes incluyendo más de 8.000 empresas en aproximadamente 145 países alrededor del mundo.¹

En Julio de 2001 se publica el **Libro Verde de la Comunidad Europea** (y la Comunicación de la Comisión Europea sobre Responsabilidad Social Corporativa de Julio 2002), el cual propone lineamientos éticos, sociales y medioambientales para las empresas. Busca introducir la noción de que la RSC implica más que simplemente cumplir con las normas legales vigentes, buscando implementar medidas que generen beneficios para la sociedad, el medioambiente, los empleados y todos aquellos grupos de interés que se relacionen con la empresa.

Otros antecedentes que resulta de importancia mencionar, y que serán desarrollados brevemente en el capítulo 4.3 de esta tesis, son:

- Ley Nacional 25.877 (2004) de Balance Social en Argentina y Ley 2.594 (2008) en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Norma SA 8000 del Social Accountability International.
- Accountability 1000 (AA 1000) del Institute of Social and Ethical Accountability (1999).
- Norma ISO 26000 (2010) de la Organization of Standardizations de Suiza.
- Norma SGE-21 de Forética (2008), norma que certifica globalmente la RSC.

Todos estos esfuerzos y antecedentes contribuyeron a moldear la responsabilidad social empresaria e hicieron evolucionar dicho concepto y las herramientas que hoy en día son utilizadas para medición y exposición.

¹ <https://www.unglobalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/index.html> fecha consulta 24.04.2015

3.3. – LOS INFORMES DE SUSTENTABILIDAD: CONCEPTO Y OBJETIVOS.

La herramienta clave de comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa es el **informe de responsabilidad social o memoria/informe de sustentabilidad**. Puede ser nombrada de diferentes maneras pero se trata de una publicación donde la empresa informa y da cuenta de su gestión responsable durante el año en cuestión.

La definición más usual de los **Informes de Responsabilidad Social Empresaria** es aquella que lo caracteriza como un documento voluntario y sistemático, que las empresas elaboran con el fin de compartir con sus stakeholders la gestión de la misma en el ámbito de la triple línea de resultado (o triple bottom line en inglés): resultado económico, social y ambiental.

Una de las primeras definiciones que se dan a conocer en Argentina es de la mano de IDEA (2001), según la cual un reporte de responsabilidad social empresaria:

...consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público, donde se puedan cuantificar los datos... El documento debe reflejar con objetividad e integridad la situación real de la institución, explicitando tanto los impactos positivos como negativos del período considerado. (p.5)

Según el GRI (G3) versión 3.0 (2000-2006), el propósito de la elaboración de la 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... Una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas. (p.5)

Según el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), los informes de desarrollo sostenible son informes públicos realizados por las empresas para ofrecer a sus partes interesadas (internas y externas) una imagen de la posición de la empresa con respecto a sus actividades económicas, ambientales y sociales y como un intento de describir la contribución de la empresa al desarrollo sostenible (ComunicaRSE, 2010).

En términos simples, un reporte de sustentabilidad es un instrumento que permite a una empresa “rendir cuentas” a la comunidad respecto de todo lo relacionado con su responsabilidad social corporativa. Es por eso que estos documentos abarcan aspectos económicos, ambientales y sociales. Este reporte, como cualquier documento que se emite para la consideración de terceros, debe ser transparente (claro, verdadero, correcto), neutral (no dar lugar a opiniones sesgadas) e inclusivo (abarque todas las inquietudes de los stakeholders). Además debe ser consistente con los datos del balance contable, por ejemplo si el reporte de sustentabilidad plantea ciertas erogaciones realizadas durante el año por diversos motivos, deberían de poder identificarse en el balance contable dependiendo su magnitud e impacto en las finanzas. También debe ser comparativo con años anteriores y cuantificar la mayor cantidad de información posible (en pesos, en horas de trabajo, en emisiones de residuos, etc.). Finalmente, debe brindar una explicación de las causas de las variaciones año a año. La idea detrás de estos requisitos es poder diferenciar claramente entre

accountability (*rendición de cuentas*) y **publicidad**: accountability es la característica propia de todo reporte para terceros, implica neutralidad y objetividad; mientras que la publicidad no pretende ser objetiva y, en general, no plantea los pros y contras de un producto en igualdad de condiciones. Un reporte o informe de sustentabilidad debe informar objetivamente lo bueno y lo malo, tal como lo hace un balance contable tradicional, es decir, las normas de exposición contables no admiten que una empresa muestre solamente sus rubros donde los resultados anuales son buenos, sino que todos los rubros deben ser expuestos...la misma lógica debe ser aplicada en los informes de sustentabilidad. En otras palabras, un informe de sustentabilidad que no reporte integralmente acerca de todo el panorama de impactos sociales, económicos y medioambientales sería tan incompleto como un balance contable que sólo exponga los activos y las utilidades y omita los pasivos y pérdidas.

El Informe de Sustentabilidad debe ser considerado como un **instrumento estratégico de comunicación**, tanto dentro de la empresa misma como externamente con sus distintos grupos de interés. Entre los beneficios de una memoria o informe de sustentabilidad pueden mencionarse:

- Permite realizar una evaluación sólida del comportamiento de la organización, identificando elementos de valor y diferenciación.
- Sirve de base para una mejora continua de los resultados.
- Es una herramienta para afianzar vínculos y generar confianza en los grupos de interés (a través de la inclusión de noticias tanto positivas como negativas) y transparenta la relación con los mismos. Contribuye al diálogo con la comunidad.
- Su elaboración contribuye a medir y mejorar el impacto de la gestión de la Responsabilidad Social Empresaria en la empresa.
- Permite identificar elementos de valor y de diferenciación, generando beneficios para la empresa:
 - ✓ Agrega valor: imagen
 - ✓ Aumenta el atractivo para los inversionistas: respaldo a proyectos de inversión
 - ✓ Mejora las relaciones con los grupos de interés: confianza
 - ✓ Reduce costos producto de crisis: minimiza riesgos
 - ✓ Disminuye el riesgo de publicidad adversa: percepción
 - ✓ Mejora la efectividad organizacional: herramienta de gestión
- Contribuye a mejorar la reputación corporativa, permitiendo el acceso a nuevos mercados y accionistas.
- Es una herramienta de gestión que permite a la empresa identificar sus principales riesgos, monitorear sus impactos (positivos y negativos) y adelantarse a éstos, permitiendo entonces una visión con mayor perspectiva sobre cómo se están haciendo las cosas.

La aproximación de las empresas al informe de sustentabilidad es tan variada como las varias definiciones que existen en la literatura sobre la responsabilidad social: la naturaleza del informe depende de las cuestiones tratadas, del abanico de partes interesadas a quienes está dirigido y del objetivo de la empresa que lo emite. Flexibilidad implica elaborar un informe “a medida” de la empresa (la empresa decide que incluye en el mismo) y comparabilidad supone usar modelos predeterminados de informes que faciliten la comparación entre diferentes empresas y, dentro de la misma empresa, comparabilidad entre diferentes años. En general el formato del GRI es el más aceptado mundialmente pero existen, además, otros documentos o guías que las empresas pueden seguir como ser la Guía AA1000, los Principios del Pacto Mundial, la ISO 26000 y la guía europea SGE21, entre otras.

El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), organización empresaria multisectorial que nuclea a más de 80 empresas en Argentina es el capítulo local del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD - asociación global liderada por los CEOs de más de 230 compañías, dedicada exclusivamente a la vinculación empresa y desarrollo sostenible) y brinda a las empresas una plataforma para explorar el desarrollo sostenible, compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas, así como también para consensuar posiciones empresarias en estas cuestiones en una variedad de foros, locales e internacionales, trabajando con el gobierno, sociedad civil y organizaciones intergubernamentales. En Diciembre del 2005 publicó unas sugerencias para la elaboración de Informes de Sustentabilidad que vale la pena mencionar brevemente ya que exponen muy claramente cuáles son las pautas generales a seguir en este tema:

Aspectos Generales

- La naturaleza y el objetivo del informe de sustentabilidad lo convierten en una excelente ***herramienta de comunicación*** y, por ende, debe ser pensado y planificado como tal. Se debe considerar quienes serán los destinatarios, buscar que los contenidos sean desarrollados de manera clara, amena y correctamente articulados para garantizar la lectura y comprensión de los temas tratados.
- Considerar incluir en el informe opiniones de un experto interno de la empresa o externo como ser la validación de la información presentada en el mismo a través de certificadoras o consultoras. Estas opiniones de expertos pueden ser sobre el informe en general o bien sobre un tema específico a ser tratado en el mismo.
- Es fundamental incluir en el informe una carta que acompañe al mismo, donde se introduzca al informe, se definan los objetivos del mismo y se explique el porqué del compromiso de la empresa con los temas sociales y ambientales. Generalmente estas cartas son firmadas por el Presidente o CEO de la empresa. Y, si bien no son parte del informe en sí mismo, es lo primero que lee quien lo recibe y jerarquiza tanto al informe como al proceso de comunicación en sí mismo.
- Ofrecer siempre la posibilidad de feedback respecto del informe. Esto le otorga transparencia al proceso. Esta posibilidad de enviar comentarios o preguntas respecto del mismo puede ser a través de internet o por correo postal. A su vez, es altamente recomendable que este feedback o cualquier sugerencia sea enviado a

una persona real de la empresa y no a una dirección de correo general de tipo "Informaciones".

Aspectos de Diseño y Formato

- Tanto el formato electrónico como el formato papel son apropiados. Existe una tendencia a generar en papel una versión más resumida y, en internet, publicar el informe completo (esto debe ser aclarado en el informe en versión papel).
- El informe debe ser atractivo, amigable. Debe invitar a los interesados a leerlo.
- Los informes muy extensos atentan contra el atractivo de los mismos.
- Debe existir un balance adecuado entre las imágenes y el contenido del mismo. Las imágenes deben estar relacionadas con lo que está siendo explicado en el texto.

Aspectos de Contenido

- Los capítulos del Informe: ordenarlos por temas o por grupos de interés es lo que se aconseja, estando este orden alineado con los objetivos del informe. Un modelo básico propuesto por CEADS es el siguiente:
 - Índice
 - Introducción
 - Datos de la empresa operativos y datos del sector
 - Público interno
 - Medio ambiente
 - Comunidad
 - Otros
- Indicadores: son herramientas simples para comunicar los resultados de una gestión. La elección de los indicadores a utilizar en el informe debe estar directamente relacionada con la forma en que la empresa aborda el desarrollo sostenible y con su actividad, al tiempo que además deben servir para demostrar transparencia y objetividad en el proceso de reporte. Sin embargo, la elección de los indicadores debe ser cuidadosa ya que, una vez seleccionados, se espera que los mismos se continúen utilizando para poder así contar con una continuidad con los usuarios quienes seguirán la evolución de los mismos a través del tiempo. Resulta de importancia explicar en el informe el objetivo de cada indicador, qué se está midiendo y cómo se relaciona con la gestión de la empresa, para asegurar la comprensión del lector respecto de la información que se está presentando. Los indicadores deben ser mensurables, comparables, representativos de la actividad y orientados a las metas/objetivos del ente. Resulta conveniente contar con una cantidad limitada de indicadores y, a su vez, se debe tratar de abarcar la mayor

cantidad de las tres áreas a reportar (económico, social y medioambiente) y no extenderse mucho en una o dos áreas solamente. Entre los criterios de selección de indicadores mencionados por CEADS se encuentran los siguientes:

- Claridad en el diseño
- Retrospectividad-predicción
- Aplicabilidad
- Calidad y confiabilidad de los datos
- Continuidad y periodicidad
- Disponibilidad de los datos
- No-redundancia

El WBCSD, en su publicación “Responsabilidad Social Corporativa: dándole buen sentido empresarial”, presenta el siguiente resumen respecto de las principales características que se exponen en los informes de sustentabilidad:

Apéndice 3. Características principales de los reportes sociales

Por favor tener en cuenta que este solamente es un ejemplo de lo que se incluye actualmente en algunos reportes sociales.

1. Perfil de la organización

- Información que da el contexto del reporte
 - Número de empleados
 - Número de instalaciones
 - Países en los que opera la compañía
 - Principales líneas de actividad

2. Enfoque de RSC

- Impacto del negocio en la sociedad
- El alcance y estatus de la política de RSC de la compañía
- Objetivos
- Compromisos principales, ejemplo: con las Convenciones de las Naciones Unidas
- Participación y compromiso de la Junta directiva
- Responsabilidad
- Sistemas para implementar políticas, incluyendo ética en los negocios
- Capacitación/aumento de la toma de conciencia
- Temas principales de la RSC para la compañía —y progreso en su tratamiento—
- Relación con las políticas ambientales y de desarrollo sostenible
- Comparación del desempeño con otras empresas

3. Empleados

- Política y acciones sobre:
 - Diversidad/igualdad de oportunidades
 - Entrenamiento
 - Libertad de asociación/negociaciones colectivas
 - Salarios
 - Horas de trabajo
 - Seguridad en el trabajo
 - Contrato de trabajo
 - Salud y seguridad

4. Comunidades

- Enfoque de la participación de la comunidad
- Gastos en proyectos de la comunidad
- Criterios
- Asociados

5. Cumplimiento

- Registros de: accidentes, igualdad de oportunidades, entrenamiento

6. Relaciones de negocios

- Enfoque para comprometer a los asociados de negocios en la RSC
- Resultados

7. Participación de las parte interesadas

- Procesos, ejemplo: comités comunitarios, reuniones, investigación, participación, asociados principales

Fuente: WBCSD (2002), pp.33

Finalmente, para concluir esta sección, se adjunta el siguiente gráfico que esquematiza las diferentes etapas que pueden existir en la elaboración de un informe de sustentabilidad:



Fuente: Carrizo, G. (2010), Revista Ajoica Nro. 5

CAPITULO IV – MARCO TEORICO

Dos son los lineamientos que serán estudiados más extensamente en esta tesis, considerando los objetivos delineados en la misma, respecto de las guías existentes para elaborar Informes de Sustentabilidad:

- *Global Reporting Initiative (GRI)*, en su versión G4.
- *Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (IPIECA & API)*

4.1. – GLOBAL REPORTING INITIATIVE.

El GRI ha publicado su ***Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad***, las cuales se han convertido en las de mayor impulso en este tema. El GRI es un acuerdo internacional constituido en 1997 (convocado inicialmente por CERES – Coalition for Environmentally Responsible Economies – y PNUMA), creado con una visión a largo plazo, en el cual han participado varias partes interesadas siendo, justamente, esta diversidad de organizaciones que se ven reflejadas en su Comité Directivo lo que resulta una característica esencial para garantizar la legitimidad de los informes que con ellas se producen. Estas organizaciones son (García Fronti, 2006):

- Association of Chartered Certified Accountants (Reino Unido)
- Canadian Institute of Chartered Accountants
- CECODES (Colombian Business Council for Sustainable Development)
- Centre of Science and Environment (India)
- Coalition for Environmentally Responsible Economies (Estados Unidos)
- Environmental Auditing Research Group (Japón)
- General Motors Corporation (Estados Unidos)
- Green Reporting Forum (Japón)
- Institute of Social and Ethical Accountability (Reino Unido)
- Investor Responsibility Research Center (Estados Unidos)
- ITT Flygt (Suecia)
- New Economics Foundation (Reino Unido)
- SustainAbility Ltd. (Reino Unido)
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

- World Business Council for Sustainable Development
- World Resources Institute

Es la misión del GRI la preparación y difusión de las **Sustainability Reporting Guidelines**, las cuales son de aplicación global y voluntaria y buscan, principalmente, lograr una cierta homogeneidad de la información económica, social y ambiental de las organizaciones para, entonces, lograr una mayor utilidad de la información entre las mismas organizaciones y entre los diversos usuarios de la misma.

El valor que el uso de la guía GRI les brinda a los usuarios de la información puede definirse en los siguientes puntos:

- Evaluar la performance de sustentabilidad respecto de leyes, normas, códigos e iniciativas voluntarias
- Crear un ambiente de dialogo continuo sobre las expectativas de responsabilidad social y su performance al respecto.
- Entender los impactos, tanto positivos como negativos, que las organizaciones pueden tener en el desarrollo sustentable.
- Comparar la performance social dentro de una organización y entre organizaciones, a lo largo del tiempo, para permitir tomar decisiones con mayor información.

El valor que el uso de la guía GRI les brinda a las organizaciones emisoras de estos Informes puede definirse como:

- El reporte de sustentabilidad es un proceso continuo, una herramienta, que no termina con la impresión del Informe de Sustentabilidad de un año sino que, en cambio, debe encajar dentro de una estrategia de la organización, planes de implementación, evaluación de resultados y mejora continua.
- El reporte de sustentabilidad se está convirtiendo, cada vez más rápido, en una herramienta esencial para el management en organizaciones exitosas de todo tamaño.
- El Reporting debe dar soporte tanto a las necesidades del management como a la de los diversos stakeholders con los que la empresa interactúa.

A lo largo de los años se han publicado diversas versiones del GRI, siendo las dos más actuales la G3 (2006 y una actualización G3.1 en el 2011) y la G4 (Mayo 2013). A continuación en esta tesis se describirán los lineamientos de la guía **GRI G4**, pero vale destacar los principales aspectos o diferencias entre G4 y la anterior versión G3:

- G4 plantea que las empresas reporten e incluyan en las memorias exclusivamente información sobre aquellos aspectos de sostenibilidad que resultan críticos para el negocio, sus líderes y grupos de interés, es decir información material. El objetivo es producir reportes relevantes, y no extensos, que aumenten el interés de lectura.

Por eso la guía incluye una metodología que permite definir la materialidad y sus límites (alcance). Si bien la materialidad no es un concepto nuevo y sus bases se mantienen respecto a G3, G4 establece de forma explícita los vínculos entre materialidad, gestión y desempeño. Este énfasis en la materialidad busca propiciar memorias más pertinentes, creíbles y fáciles de usar, de modo que las organizaciones puedan transmitir mejor a los mercados y a la sociedad las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

- Foco en la estrategia y acciones futuras: al centrar los contenidos de la memoria en información relevante para la toma de decisiones, el foco de dichos reportes está puesto en la estrategia de negocio y de sostenibilidad.
- Redefinición del alcance: para cada aspecto material identificado es necesario definir si éstos se darán dentro o fuera de la organización, valorando su alcance. En este nuevo escenario, se trata de un amplio abanico de impactos que supera lo planteado en G3 (donde se reportaba exclusivamente sobre aquellos impactos que la organización podía controlar o influenciar).
- Implicación de la Dirección: se incluyen 10 aspectos nuevos vinculados a temas de buen gobierno, sobre la composición, implicación y autoridad del máximo órgano de dirección.
- Expectativas sobre Ética e Integridad: la organización debe aportar información relacionada con sus políticas éticas, informando sobre los valores y principios que rigen su actuación, código ético y de conducta. Se busca así “empujar” a las organizaciones a avanzar en la incorporación de criterios éticos como aspecto clave de su gestión de la sostenibilidad.
- Retroalimentación de los grupos de interés: se le otorga importancia a los mecanismos de feedback de diferentes stakeholders a través de la inclusión de diferentes indicadores relacionados con los mecanismos de quejas establecidos para asuntos vinculados a medio ambiente, derechos humanos y condiciones laborales, impacto en la comunidad, etc.
- Armonización con estándares internacionales: el G4 está en armonía con otros estándares de reporting tales como las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Marco de Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos, con indicaciones claras de cómo se vincula G4 con cada una de éstas, lo que en última instancia simplifican la rendición de cuentas.
- Nuevo sistema de calificación: se abandonan los niveles de cumplimiento tradicionales (A, B y C y el “+”), pudiendo las organizaciones optar por dos calificaciones, en función del grado de profundidad de la información reportada:

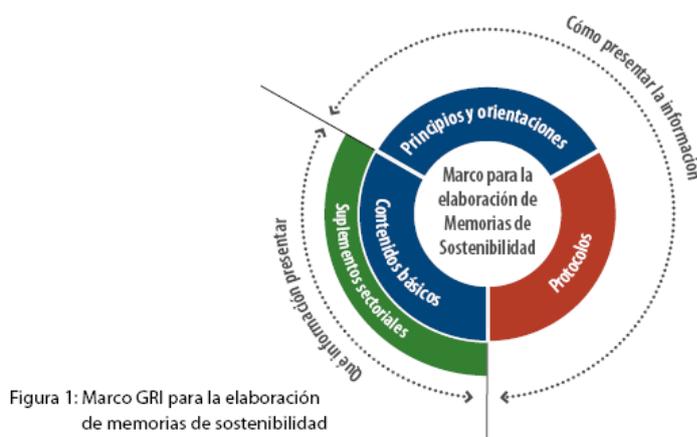
- Nivel “Core” o de conformidad esencial, en caso de reportar un mínimo de un indicador por aspecto material, facilitando información sobre el perfil de la organización, relaciones con grupos de interés y buen gobierno.
- Nivel “Comprehensive” o de conformidad exhaustiva, en caso de reportar todos los indicadores identificados, cubriendo a su vez contenidos sobre estrategia, ética e integridad.
- Transición hacia G4: se ha definido un plazo de dos años para la transición hacia la nueva versión de GRI (es decir que a partir de 2016 las organizaciones deben reportar exclusivamente en base a esta nueva versión G4). Se aconseja realizar una transición gradual, ya que la guía G4 se orienta hacia un reporting más enfocado y a su vez se exige mayor información que demuestre solidez en la gestión de la organización y sus procesos de reporting.

Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad según GRI G4

La *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* consta de dos partes:

1. Principios de Elaboración de Memorias y Contenidos Básicos: que buscan definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información reportada. Se incluyen aquí los *Indicadores de Desempeño* y pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de estas memorias.
2. Manual de Aplicación: explica cómo se deben aplicar los Principios de Elaboración de Memorias, cómo se debe preparar la información para su exposición y cómo interpretar los conceptos que se mencionan en la Guía. Se incluyen también, en esta sección, referencias a otras fuentes, un glosario y notas generales sobre la elaboración de memorias. Las organizaciones deben consultar este Manual de Aplicación cuando elaboren una memoria de sostenibilidad.

La Guía claramente indica que, en caso de haber discrepancia involuntaria entre los Principios de Elaboración de Memorias y Contenidos Básicos y el Manual de Aplicación, se considerará que la primera (los principios) es la versión auténtica.



Fuente: Guía GRI G3 (2006)

Los Indicadores de desempeño se clasifican en tres grandes dimensiones:

- Economía
- Medio Ambiente
- Desempeño Social, el cual a su vez se sub-clasifica en:
 - Prácticas Laborales y Trabajo Digno
 - Derechos Humanos
 - Sociedad
 - Responsabilidad sobre Productos.

La jerarquía de los indicadores de desempeño se puede resumir en el siguiente gráfico:

Clasificación	Descripción
Categoría	Área o agrupación de aspectos sociales, ambientales o económicos que afecta a las partes interesadas
Aspecto	Subgrupo general de indicadores relacionado con una categoría específica. Una categoría determinada puede englobar distintos aspectos que se pueden definir como temas, impactos o grupos de partes interesadas afectadas.
Indicador	Medida específica de un aspecto concreto que puede ser utilizada para controlar y demostrar cómo actúa una organización. La mayoría, aunque no todos, son de carácter cuantitativo. Un determinado aspecto puede englobar distintos indicadores.

Fuente: Responsabilidad Ambiental Empresaria – Luisa Fronti de García (pp.181)

Si bien se desarrollarán los indicadores G4 más adelante, un ejemplo de esta jerarquía es el siguiente:

Categoría: Medio Ambiente

Aspecto: Agua

Indicadores: Captación total de agua según la fuente (G4-EN8); Fuente de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua (G4-EN9); porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (G4-EN10)

Por otra parte, el GRI publica también **Suplementos Sectoriales** que complementan esta Guía brindando asesoramiento sobre cómo aplicarla en un sector en particular e incluyendo indicadores de desempeño específicos para ese sector. Estos Suplementos deben ser aplicados junto con la Guía y no en su lugar. Estos Suplementos son:

- Suplemento Sectorial para Servicios Financieros
- Suplemento Sectorial para el Sector Eléctrico
- Suplemento Sectorial para Minería y Metales
- Suplemento Sectorial para Organizaciones No Gubernamentales
- Suplemento Sectorial para el Sector de Procesamiento de Alimentos
- Suplemento Sectorial para el Sector Petróleo y Gas

Crterios “de Conformidad”

Existen dos opciones para aquellas organizaciones que deseen elaborar sus memorias de sostenibilidad “de conformidad” con la Guía G4: la opción **Esencial (Core)** y la opción **Exhaustiva (Comprehensive)**. Ambas opciones se centran en el proceso de identificación y reporte de los *aspectos materiales*, es decir, de aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un fuerte peso en las decisiones de los grupos de interés de la misma.

La opción **ESENCIAL** consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad, a través del cual la organización transmite las consecuencias de su desempeño.

La opción **EXHAUSTIVA** desarrolla la Esencial incorporando contenidos básicos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de la organización. A su vez, bajo esta opción, la organización debe describir su desempeño de una manera mucho más detallada, al tener que reportar sobre todos los indicadores que hacen a los aspectos materiales.

Cabe aclarar que estas opciones NO se relacionan con la calidad de la memoria ni con el desempeño de la organización. Simplemente reflejan el modo en que cada memoria de sostenibilidad aborda el reporte a través de la utilización de la Guía.

Los Contenidos básicos obligatorios en cada una de estas opciones se resumen a continuación:

CUADRO 3: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES OBLIGATORIOS		
Contenidos básicos generales	«De conformidad» – Esencial (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)	«De conformidad» – Exhaustiva (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)
Estrategia y análisis	G4-1	G4-1, G4-2
Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	G4-3 a G4-16
Aspectos materiales y Cobertura	G4-17 a G4-23	G4-17 a G4-23
Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	G4-24 a G4-27
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	G4-28 a G4-33
Gobierno	G4-34	G4-34 G4-35 a G4-55(*)
Ética e Integridad	G4-56	G4-56 G4-57 a G4-58(*)
Contenidos básicos generales Sectoriales	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)

CUADRO 4: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS OBLIGATORIOS (INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES)		
Contenidos básicos específicos	«De conformidad» – Esencial	«De conformidad» – Exhaustiva
Información general sobre el enfoque de gestión	Solo para los Aspectos materiales (*)	Solo para los Aspectos materiales (*)
Indicadores	Como mínimo un Indicador relacionado con cada Aspecto material (*)	Todos los Indicadores relacionados con cada Aspecto material (*)
Contenidos básicos específicos Sectoriales	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)

(*) la omisión de contenidos básicos en estos casos puede estar justificada en situaciones excepcionales, no siendo posible divulgar ciertos datos de carácter obligatorio, siendo necesario informar entonces en la memoria:

- Qué información se ha omitido
- Los motivos de tal omisión, siendo estos motivos uno de los siguientes:
 - Un indicador no es aplicable, indicando por qué razón no lo es.
 - La información no se puede divulgar por un tema de confidencialidad, explicando cuáles son tales motivos.
 - Existen prohibiciones legales específicas, las cuales deben ser mencionadas.
 - No se puede acceder a la información en este momento; debiendo indicar qué pasos se han seguido para obtenerla y en qué plazo se obtendrá.

Sin embargo debe considerarse que un elevado número de omisiones puede impedirle a la organización argumentar que su memoria de sostenibilidad fue elaborada “de conformidad” con la Guía.

Aquellas organizaciones que elaboren una memoria de sostenibilidad deben notificar al GRI si dicha memoria:

- Fue elaborada “de conformidad” con la Guía, ya sea conforme a la opción Esencial (Core) o a la opción Exhaustiva (Comprehensive). Toda memoria en esta situación debe presentar el Índice GRI, en el cual se debe incluir una referencia al Informe de Verificación externa si la misma fue sometida a dicha verificación. GRI recomienda la verificación externa, si bien la misma no es obligatoria para validar la conformidad con la Guía.
- Refleja los Contenidos Básicos descritos en la Guía aunque no cumpla con todos los requisitos de las opciones “de conformidad”.

Para notificar al GRI las organizaciones pueden optar por una o ambas opciones:

- a) Notificar al GRI la publicación de la memoria y enviar una copia impresa o en formato electrónico.
- b) Registrar la memoria en la base de datos de divulgación sobre Sostenibilidad del GRI

Finalmente, en cuanto a la presentación de las memorias, el formato elegido queda a criterio de cada organización, pudiendo presentarse en formato electrónico a través de internet o impresas o bien combinando los formatos electrónicos y papel según sea su estrategia de difusión.

Principios de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad

Son fundamentales para lograr transparencia y, por ende, todas las organizaciones deben aplicarlos cuando elaboren sus memorias. El *Manual de Aplicación GRI* resume el proceso que las organizaciones deben seguir para tomar decisiones acordes con estos Principios (identificar indicadores a utilizar, temas a incluir y cómo informar sobre ellos) y, además, presenta una serie de comprobaciones que ayudan en sus definiciones. Cada Principio consta de una definición, de una explicación sobre cómo debe aplicarse y de una serie de comprobaciones que se conciben como herramientas de autodiagnóstico (y no como contenidos específicos sobre los que se debe informar). Los Principios se dividen en dos grupos:

- Principios para determinar el **contenido** de la memoria, aquellos que describen el proceso para decidir qué incluir en la misma partiendo de las actividades, repercusiones y expectativas e intereses de los grupos de interés. Estos principios son:

- | | |
|--|------------------------------|
| ➤ Materialidad | ➤ Exhaustividad |
| ➤ Participación de los grupos de interés | ➤ Contexto de sostenibilidad |

- Principios para determinar la **calidad** de la memoria, orientados a tomar decisiones respecto de la calidad de la información y de la presentación de la misma. Estos principios son:

- Equilibrio
- Puntualidad
- Comparabilidad
- Claridad
- Precisión
- Fiabilidad

A continuación se explica brevemente cada Principio así como alguna de sus comprobaciones más importantes según lo describe el GRI.

- Materialidad

La memoria debe abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyan sustancialmente en las decisiones de los grupos de interés. Es decir, la materialidad de un tema determina si merece ser incluido en la memoria o no.

Comprobaciones:

Factores externos:

- Intereses/aspectos principales sobre el desempeño sostenible e indicadores planteados por los grupos de interés.
- Principales asuntos y retos futuros del sector, tal como informen las empresas homólogas y los competidores.
- Leyes, reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la organización y sus grupos de interés.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que se pueda estimar razonablemente que hayan sido identificados a través de sólidas investigaciones.

Factores internos:

- Principales valores de la organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.
- Los intereses/expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización.
- Riesgos importantes para la organización.
- Factores críticos que hacen el éxito de la organización.

- Principales competencias de la organización y de qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible.

➤ Participación de los Grupos de Interés

La organización debe indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo responde a sus expectativas e intereses. Entre los grupos de interés se encuentran aquellos que forman parte de la organización y aquellos con los que se mantienen relaciones diversas.

Comprobaciones:

- El contenido de la memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés utilizados por la organización en sus actividades en curso tal y como lo exige el marco institucional y legal en el que opera.
- Los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que aportan información sobre las decisiones acerca de la memoria son coherentes con el enfoque y la cobertura de la memoria.

➤ Exhaustividad

La memoria debe abordar los temas materiales de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales y sociales.

Este principio abarca las dimensiones de alcance, cobertura y tiempo. También se refiere a las pautas de recopilación de información y la presentación de la misma.

Comprobaciones:

- La memoria se elabora considerando la cadena completa de entidades, tanto anteriores (upstream) como posteriores (downstream) a la organización en el ciclo económico. Además cubre y prioriza aquella información considerada material en base al principio de materialidad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.
- La información contenida en la memoria incluye todos los acontecimientos significativos que han tenido lugar en el período cubierto por la misma, así como también estimaciones razonables de los futuros impactos de acontecimientos pasados, siempre que los mismos sean razonablemente previsibles y puedan convertirse en inevitables o irreversibles.
- La memoria no omite información relevante que pueda aportar datos o influir en la toma de decisiones de los grupos de interés, o que pueda reflejar impactos sociales, económicos o ambientales significativos.

➤ Contexto de Sostenibilidad

La memoria debe presentar el desempeño de la organización en el contexto más amplio de sostenibilidad. La memoria pretende reflejar la manera en que una organización contribuye

a la mejora o el empeoramiento de las condiciones económicas, ambientales y sociales. Pero si la memoria se centra en el desempeño individual, no responderá a la cuestión subyacente. Es por eso que las memorias deben relacionar el desempeño con los conceptos más amplios de la sostenibilidad.

Comprobaciones:

- La organización presenta su entendimiento sobre el significado del desarrollo sostenible y lo incluye en los asuntos tratados en la memoria utilizando para ello información disponible y objetiva y mediciones de desarrollo sostenible
- La memoria describe la relación existente entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo, incluyendo temas referentes a la cadena de suministro.

➤ Equilibrio

La memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización con el fin de proporcionar una evaluación correcta sobre su desempeño general. Por ende, deben evitarse las selecciones, omisiones y formatos de presentación que puedan influir incorrectamente en las decisiones de los grupos de interés.

Comprobaciones:

- La memoria incluye tanto resultados y aspectos favorables como desfavorables.
- La información de la memoria es presentada en un formato que permite al usuario ver las tendencias positivas y negativas del desempeño anual.
- El énfasis sobre los diferentes aspectos de la memoria es proporcional a su materialidad relativa.

➤ Comparabilidad

La organización debe reportar información de manera sistemática, es decir, debe presentarla de forma tal que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización y, además, que pueda ser comparada con otras organizaciones.

Comprobaciones:

- La memoria contiene información que puede compararse con carácter anual.
- El desempeño puede compararse con las organizaciones de referencia que correspondan (análisis comparativo).
- Toda variación significativa entre períodos respecto de la cobertura, alcance, duración del período o información incluida en la memoria, puede ser identificada y explicada.

➤ Precisión

La información debe ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

Comprobaciones:

- La memoria indica qué datos se han medido.
- Se describen adecuadamente las técnicas de medición de datos y las bases de cálculo utilizadas, de modo que éstos sean reproducibles con resultados similares.
- El margen de error en los datos cuantitativos es tal que no influye de manera sustancial en las conclusiones sobre el desempeño.
- La memoria indica qué datos se han estimado y qué hipótesis y técnicas se han empleado para generar dichas estimaciones, o bien, la referencia donde encontrar dicha información.
- Las declaraciones cualitativas de la memoria son válidas en función el resto de las informaciones expuestas

➤ Puntualidad

La organización debe presentar sus memorias de sostenibilidad dentro de un calendario regular, de modo que los grupos de interés puedan disponer de la información en determinado momento y así tomar decisiones fundamentadas.

La utilidad de la información depende en gran medida de si se transmite a los grupos de interés en el momento oportuno para que éstos puedan integrarla en su toma de decisiones.

Por ende, la puntualidad en la emisión de las memorias de sostenibilidad se relaciona tanto con la regularidad en su emisión como con su proximidad a los hechos que en ella se describen.

Comprobaciones:

- La información de la memoria se divulga, siendo ésta relativamente reciente respecto del período sobre el que se informa.
- La recopilación y la publicación de los principales datos del desempeño son coherentes con el calendario de elaboración de la memoria de sostenibilidad?
- La información de la memoria indica claramente el período al que la Memoria hace referencia, cuándo se actualizará y cuándo se hicieron las últimas actualizaciones.

➤ Claridad

La información debe ser presentada de modo que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

Comprobaciones:

- La memoria contiene el nivel de información necesaria para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de la misma pero, a su vez, evitará ser excesiva e innecesariamente detallada.
- Los usuarios de la memoria pueden encontrar la información específica que buscan sin necesidad de esfuerzos extraordinarios, ayudados por tablas de datos, mapas, enlaces y otros mecanismos.
- La memoria evita términos técnicos, acrónimos u otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para los grupos de interés, e incluye explicaciones en la sección pertinente o en su correspondiente glosario (de ser necesario).
- Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés, incluyendo aquellos con necesidades específicas de accesibilidad (idioma, tecnología, etc.)

➤ Fiabilidad

La organización debe reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar la memoria de modo tal que éstos puedan ser sometidos a evaluación para establecer la calidad y materialidad de dicha información. Es necesario que los grupos de interés sepan que pueden comprobar la veracidad de los datos contenidos en la memoria así como también el grado en que se han aplicado los principios de elaboración de la misma.

Comprobaciones:

- Se identifica el alcance y la medida en que se ha verificado la memoria de forma externa.
- La organización puede identificar la fuente original de toda la información que figura en la memoria.
- La organización puede justificar la fiabilidad de las hipótesis o de los cálculos complejos que se han efectuado.
- Se dispone de una declaración de los responsables de la información, dando fe de su fiabilidad o precisión dentro de márgenes aceptables de error.

Contenidos Básicos

Existen dos tipos de Contenidos Básicos en el GRI G4, los cuales serán desarrollados a continuación:

- **Contenidos Básicos Generales:** son de incumbencia para todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad. Según sea la opción “de conformidad”

que cada organización elija (Esencial vs Exhaustiva), será la cantidad determinada de contenidos básicos generales a reflejar.

- Estrategia y análisis
 - Perfil de la organización
 - Temas materiales y cobertura
 - Participación de los grupos de interés
 - Perfil de la memoria
 - Gobierno
 - Ética e integridad
- **Contenidos Básicos Específicos**
 - Información sobre el enfoque de gestión
 - Indicadores. La Guía organiza estos contenidos específicos en tres categorías:
 - Económica
 - Ambiental
 - Social, que a su vez se subdivide en:
 - Prácticas laborales y trabajo digno
 - Derechos humanos
 - Sociedad
 - Responsabilidad sobre productos

En cada una de estas categorías mencionadas se exponen una serie de “aspectos” o temas, los cuales se enumeran más adelante en esta tesis. La memoria de sustentabilidad de cada organización debe presentar los datos correspondientes a cada tema o “aspecto” material, es decir, aquellos temas cuyos efectos o impactos sociales, económicos y ambientales son de importancia para la organización. Los datos de cada tema o “aspecto” material pueden ser presentados como **información sobre el enfoque de gestión** o bien como **indicadores**. Cabe aclarar que la dimensión económica que se incluye como un contenido básico específico abarca el impacto de la organización en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales... es decir, no se refiere a la situación financiera propia de la organización.

ESTRATEGIA Y ANALISIS

Estos contenidos ofrecen una imagen general de la sostenibilidad de la organización. Aquí pueden utilizarse datos de otras secciones de la memoria, si bien cabe aclarar que el propósito no es resumir el contenido de la misma sino ayudar a comprender las cuestiones estratégicas de la organización.

G4-1 Incluir una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia que tiene la sostenibilidad para la organización y la forma en que ésta se incluye en la estrategia de la misma. Esta declaración debe reflejar:

- Prioridades estratégicas y temas claves a corto y mediano plazo respecto de la sostenibilidad (por ejemplo, cumplimiento de normas internacionales y la relación de éstas con la estrategia de la empresa).
- Tendencias generales (ej. Políticas) que afectan a la empresa y repercuten en sus prioridades sobre sostenibilidad.
- Sucesos, logros y fracasos más importantes dentro del período analizado.
- Opinión sobre el desempeño respecto de los objetivos.
- Retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año.
- Objetivos para los próximos tres a cinco años.
- Otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

G4-2 Proporcionar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades:

- La primera debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, considerando las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización:
 - Descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos para la empresa y los retos y oportunidades correspondientes.
 - El enfoque a seguir para priorizar tales retos y oportunidades.
 - Conclusiones sobre el progreso de estas cuestiones y el desempeño en este sentido durante el período bajo análisis (ya sea desempeño deficiente o mejor de lo previsto).
- La segunda debe centrarse en la repercusión que las tendencias, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo de la organización y en su desempeño económico:
 - Descripción de estos riesgos y oportunidades que surgen de estas tendencias en materia de sostenibilidad.
 - Prioridad otorgada a estos asuntos claves para la sostenibilidad (según sea su relevancia para la estrategia, posición competitiva, etc.)

- Resumen de los objetivos, desempeño de los mismos y lecciones aprendidas en el período bajo análisis. También los objetivos de cara al siguiente período y objetivos a mediano plazo (entre 3 y 5 años).

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Estos contenidos ofrecen una imagen general de las características de la organización.

G4-3 Nombre de la organización.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

G4-6 En cuántos países opera la organización, nombrando aquellos en donde la misma lleva a cabo operaciones significativas o de relevancia para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

G4-7 Naturaleza jurídica de la organización.

G4-8 En qué mercados sirve la organización, con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios.

G4-9 Escala de la organización, indicando:

- Número de empleados
- Número de operaciones
- Ventas netas (sector privado) o ingresos netos (sector público). Desglose por país o región de las ventas e ingresos y costos que constituyen el 5% o más de los ingresos/costos totales.
- Capitalización, en términos de deuda y patrimonio (sector privado)
- Cantidad de productos o servicios que se ofrecen
- Activos totales
- Accionistas, incluyendo la identidad y el porcentaje de propiedad de los mayores accionistas.

G4-10 Tamaño del colectivo de trabajadores. Esto ayuda a comprender la magnitud de los impactos derivados de cuestiones laborales. El desglose según el tipo de empleo, contrato y región muestra el modo en que las organizaciones estructuran sus recursos humanos para aplicar su estrategia global. El aumento o disminución de la cantidad de empleos netos, en un período

	<p>mínimo de 3 años, es un elemento muy importante para valorar la contribución de la organización al desarrollo económico general y a la sostenibilidad de la fuerza laboral.</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de empleados por contrato laboral y sexo.• Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.• Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.• Tamaño de la plantilla por región y sexo.• Identificar todo cambio significativo en el número de trabajadores, por ejemplo contrataciones estacionales en temporada turística.
G4-11	<p>Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. Se considera que este compromiso ayuda a construir estructuras institucionales y muchos consideran que contribuye a una sociedad estable. Por ende, este indicador es la forma más directa de demostrar las prácticas de una organización en cuanto a la libertad de asociación sindical.</p>
G4-12	<p>Descripción de la cadena de suministro de la organización, en relación con las actividades, productos y servicios primarios de la misma (aporta contexto general necesario). Por ejemplo: número de proveedores que trabajan para la empresa, ubicación de estos proveedores por países y región, tipos de proveedores (contratistas, mayoristas, concesionarios, etc.), características sectoriales de la cadena de suministro (ej. Requiere mucha mano de obra, etc.).</p>
G4-13	<p>Comunicar todo cambio significativo que tenga lugar durante el período analizado en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización (ej. Mover elementos de la cadena de suministro de un país a otro).</p>
G4-14	<p>Describir cómo la organización aborda el concepto de precaución respecto de su participación en iniciativas externas. Se busca describir el enfoque sobre la gestión de riesgos respecto de la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.</p>
G4-15	<p>Detallar los principios o iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social en que la organización se adhiera o participe, diferenciando entre las iniciativas voluntarias, las no vinculantes y aquellas que la organización debe cumplir obligatoriamente.</p>
G4-16	<p>Listado de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tenga un cargo en el órgano de gobierno o participe en proyectos o comités.• Realice un aporte de fondos significativo, más allá de las cuotas de membresía obligatorias.• Considere que ser miembro es una decisión estratégica.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Estos contenidos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización determina el Contenido de la Memoria, los temas o aspectos materiales y su cobertura.

G4-17 Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.

G4-18 Descripción del proceso seguido para determinar el contenido de la memoria, la cobertura de cada Aspecto/Tema y cómo se aplicaron los Principios de Elaboración de memorias.

G4-19 Listado de los Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

G4-20 Descripción de la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto/Tema material, indicando cualquier limitación concreta que afecte la cobertura de cada Aspecto dentro de la misma.

G4-21 Descripción de la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto/Tema material, indicando también cualquier tipo de limitación (ídem G4-20).

G4-22 Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información incluida en memorias anteriores y sus causas (ej. Fusiones o adquisiciones, naturaleza del negocio, métodos de medición, etc.)

G4-23 Identificar todo cambio significativo respecto de memorias anteriores, en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto/Tema

Es de suma importancia documentar el proceso de definición del contenido de la memoria, la metodología, los supuestos y decisiones adoptadas. Asimismo, se deben mantener registros precisos ya que esto facilita el trabajo de análisis y verificación, ayuda a cubrir los contenidos básicos generales y permite que la organización explique por qué ciertos enfoques fueron elegidos.

El Manual de Aplicación describe los pasos que las organizaciones han de seguir para determinar el contenido de las memorias. Sin embargo, estos pasos tienen como objetivo orientar a las organizaciones; no es necesario seguir estos pasos para que las memorias sean consideradas “de conformidad” con la Guía. Sin embargo, la aplicación de los Principios de Elaboración de memorias si es obligatoria, ya que estos principios son fundamentales para asegurar la transparencia en los criterios aplicados.

Los pasos a seguir para determinar el contenido de la memoria deben ser sistemáticos, estar bien documentados y poder repetirse y ser utilizados de manera consistente en cada período. Los cambios en el enfoque de evaluación y sus implicaciones deben ser documentados.

Los siguientes esquemas resumen los pasos a seguir sugeridos por la Guía G4 así como el proceso de definición de los Aspectos materiales y la aplicación de los Principios.

RESUMEN DEL PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LAS MEMORIAS

PASO 1

Identificación

- Tenga en cuenta la lista de Aspectos de GRI y otros asuntos de Interés.
- Aplique los Principios Relativos al Contexto de sostenibilidad y a la Participación de los grupos de Interés. Identifique los aspectos y otros asuntos relevantes en función de su repercusión económica, ambiental y social en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, o bien de su influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de Interés.
- Determine si los impactos se producen dentro o fuera de la organización.
- Señale los Aspectos y asuntos relevantes y su Cobertura.

PASO 2

Priorización

- Aplique los Principios de materialidad y Participación de los grupos de Interés. Evalúe cada aspecto o asunto relevante en virtud de:
 - la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; y
 - la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de Interés.
- Determine qué Aspectos son materiales combinando ambas evaluaciones.
- Determine y documente los umbrales o criterios para que un Aspecto se considere material.
- Para cada uno de los Aspectos materiales, decida qué grado de cobertura, cantidad de datos y explicación se va a facilitar.
- Elabore una lista de todos los Aspectos materiales que se incluirán en la memoria, así como de su Cobertura y grados de detalle.

PASO 3

Validación

- Aplique los Principios de exhaustividad y de Participación de los grupos de Interés. Evalúe la lista de Aspectos materiales teniendo en cuenta el Alcance, la Cobertura y las Fechas, de manera que la memoria ofrezca una representación lógica y equilibrada de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, a fin de que los grupos de Interés puedan evaluar debidamente el desempeño de esta.
- Apruebe la lista de Aspectos materiales tras consultar a los responsables de la toma de decisiones dentro de la organización.
- Prepare sistemas y procesos para reunir la información que se debe divulgar.
- Convierta los Aspectos materiales en Contenidos básicos (Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores) para plasmarlos en la memoria.
- Determine qué información está disponible e indique qué cuestiones han de someterse a enfoques de dirección y sistemas de medición.

PASO 4

Revisión

- Aplique los Principios Relativos al Contexto de sostenibilidad y a la Participación de los grupos de Interés. Revise los aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior.
- Tenga en cuenta el resultado de la revisión en el primer paso, en el que se determinan los Aspectos materiales para el siguiente ciclo de elaboración de memorias.

Véase también la «Definición de los las palabras clave»:

Alcance, Aspecto, Asunto, Cobertura (véase el glosario en la pág. 249 del *Manual de aplicación*)

Fuente: Guía GRI G4

FIGURA 7

El proceso de definición de los Aspectos materiales y su Cobertura



PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES

Estos contenidos ofrecen una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el período bajo análisis.

G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización (ej. Clientes, empleados, comunidades locales, sindicatos, accionistas, proveedores, etc.)
G4-25	Explicación de las bases seguidas para identificar los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Descripción del enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, como ser la frecuencia con que se colabora con ellos. Pueden utilizarse encuestas, grupos de discusión, comunicaciones escritas, etc.
G4-27	Identificación de los temas y problemas claves surgidos como consecuencia de la participación de los grupos de interés y la evaluación al respecto de la organización. Se debe especificar qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y/o problemas claves.

PERFIL DE LA MEMORIA

Estos contenidos ofrecen una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el índice de contenido GRI y el enfoque adoptado por la organización respecto de la verificación externa.

G4-28	Período objeto de la memoria (año fiscal o año calendario).
G4-29	Fecha de la última memoria.
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)
G4-31	Punto de contacto para aclarar dudas que surjan respecto del contenido de la memoria.
G4-32	<p><u>Índice GRI</u>: indicación de qué opción “de conformidad” con la Guía GRI G4 ha sido elegida por la organización, indicando además la referencia al Informe de Verificación Externa si es que la memoria fue sometida a tal verificación. La Guía presenta un cuadro – o índice GRI – que debe ser completado por la organización indicando en qué página de la memoria se abordan los diferentes contenidos básicos generales y específicos.</p> <p>Si los datos relacionados con algunos contenidos básicos obligatorios ya fueron desarrollados por la organización en otros informes como ser los informes anuales para los accionistas, no es necesario incluir dicha información nuevamente en la memoria de sostenibilidad. En cambio, se puede insertar una referencia para que los lectores puedan hallar la información en este otro informe, siempre y cuando la referencia sea específica y la información esté al alcance de cualquiera que desee consultarla.</p>

G4-33 Verificación: la organización puede recurrir a la contratación de servicios profesionales de verificación u otros grupos externos para verificar externamente su memoria de sostenibilidad. Cualquiera sea el enfoque que se adopte, la verificación externa debe estar en manos de grupos o personas competentes ajenos a la organización que apliquen una serie de criterios profesionales y procesos sistemáticos debidamente documentados y con base empírica para desarrollar el trabajo de verificación. La organización puede crear, además, un panel de grupos de interés para que éste examine el planteamiento general de elaboración de la memoria y efectúe recomendaciones sobre el contenido de la misma.

En esta sección la organización debe describir la política y práctica vigente adoptada respecto de la verificación externa, el alcance y fundamento de dicha verificación y la relación entre la organización y el proveedor de dicha verificación.

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICION

Una estructura de gobierno y composición transparente favorecen la rendición de cuentas. Estos contenidos básicos describen el modo en que el gobierno de la organización se establece y estructura

G4-34 Descripción de la estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del órgano superior de gobierno, indicando quiénes son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

G4-35 Descripción del proceso a través del cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones económicas, ambientales y sociales.

G4-36 Indicación respecto de la existencia en la organización de cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, sociales y ambientales y si éstos rinden cuentas directamente al órgano superior de gobierno.

G4-37 Descripción de los procesos de consulta existentes entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno respecto de cuestiones económicas, sociales y ambientales.

G4-38 Descripción de la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

- Ejecutivos y no ejecutivos
- Independencia
- Antigüedad en el ejercicio
- Número de otros puestos y actividades significativos

	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros de grupos sociales con representación insuficiente • Representación de los grupos de interés.
G4-39	Indicación respecto de si la persona que preside el órgano superior de gobierno también ocupa un puesto ejecutivo y, de ser así, descripción de sus funciones ejecutivas y las razones de esta situación.	
G4-40	Descripción de los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios utilizados para la selección y el nombramiento de los miembros. • Si se tienen en cuenta la diversidad, la independencia, los conocimientos especializados y experiencia en los ámbitos económico, social, ambiental y de qué manera. • Si están involucrados con los grupos de interés y de qué modo. 	
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses y si estos conflictos son comunicados a los grupos de interés (tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés, existencia de un accionista de control, información a revelar sobre partes relacionadas, etc.)	

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN EL ESTABLECIMIENTO DE PROPÓSITOS, VALORES Y ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

El órgano superior de gobierno no solo marca la pauta a seguir por la organización sino que, además, desempeña un papel primordial a la hora de establecer sus propósitos, valores y estrategias.

G4-42 Descripción de las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y objetivos de la organización respecto de los impactos económicos, sociales y ambientales.

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ORGANISMO SUPERIOR DE GOBIERNO

Estos contenidos describen la buena disposición y capacidad del organismo superior de gobierno de comprender, debatir y dar respuesta a los impactos sociales, ambientales y económicos así como también demuestra la existencia de procesos, internos o externos, orientados a la eficacia continua de dicho organismo.

G4-43 Identificación de medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del organismo superior de gobierno.

G4-44 Descripción de los procesos de evaluación utilizados respecto del desempeño del organismo superior de gobierno respecto del manejo de temas económicos, sociales y ambientales, indicando si esta evaluación es independiente o si se trata de una autoevaluación y la frecuencia con la cual se lleva a cabo.

Descripción de las medidas adoptadas como resultado de dicha evaluación de desempeño, indicando si han tenido lugar cambios en los miembros del organismo o cambios en las prácticas de la organización.

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

FUNCIONES DEL ORGANISMO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Estos contenidos básicos describen si organismo superior de gobierno de la organización es responsable de la gestión del riesgo y su eficacia general. Es de gran importancia saber cuál es la manera en que el organismo superior de gobierno y la alta dirección abordan el riesgo a largo plazo y cómo éste se integra en la planificación estratégica.

G4-45 Descripción de la función del organismo superior de gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, social y ambiental.

Indicar, además, si se efectúan consultas a los grupos de interés que son luego utilizadas por el organismo superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.

G4-46 Descripción de la función del organismo superior de gobierno en el análisis de eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización respecto de temas económicos, sociales y ambientales.

G4-47 Indicación de la frecuencia con la cual el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, social y ambiental.

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

Estos contenidos básicos describen en qué medida el órgano superior de gobierno de la organización participa en el desarrollo y aprobación de la memoria de sostenibilidad y, además, el grado en que esta memoria se alinea con la elaboración de memorias financieras.

G4-48 Descripción del comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización (y se asegura que todos los temas materiales hayan sido reflejados).

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos contenidos básicos describen cómo participa el órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño de la organización en temas ambientales, sociales y económicos. Este desempeño plantea una serie de riesgos y oportunidades importantes que el órgano superior de gobierno debe evaluar cuando sea necesario. También se refleja en esta sección los procesos que se siguen en la empresa para transmitir las preocupaciones de importancia al órgano superior de gobierno.

G4-49 Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

G4-50 Naturaleza y número de preocupaciones importantes transmitidas al órgano superior de gobierno y descripción de los mecanismos utilizados para evaluarlas.

GOBIERNO

Se separan los índices o contenidos en sub-clasificaciones para ilustrar mejor todos los aspectos cubiertos en esta sección.

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

Se hace énfasis en la política de retribución con el objetivo de asegurar que lo acordado en este ámbito se relacione con los objetivos estratégicos de la organización, se alinee con los deseos de los grupos de interés y, a su vez, motive y retenga a los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51 Descripción de las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección considerando:

- Retribución fija y retribución variable, retribución basada en el rendimiento, retribución en acciones, etc.
- Bonos o incentivos de contratación.
- Indemnizaciones por despido, indicar si difieren del resto de los empleados.
- Pensiones de jubilación.

Si la remuneración se basa en el desempeño, se debe entonces relacionar los criterios relativos al desempeño que afectan la política de retribución respecto de los objetivos económicos, ambientales y sociales de la organización para el período bajo análisis y el período siguiente.

G4-52 Descripción de los procesos a través de los cuales se determina la remuneración, indicando si se utilizan consultores para determinarla y la relación de éstos con la dirección de la organización.

G4-53 Descripción de cómo se considera la opinión de los grupos de interés respecto de la retribución.

G4-54 Cálculo de la relación existente entre la retribución total anual de la persona mejor paga de la organización en cada país donde se llevan a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor paga) del país correspondiente.

G4-55 Cálculo de la relación existente entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor paga de la organización en cada país donde se llevan a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor paga) del país correspondiente.

ETICA E INTEGRIDAD

Estos contenidos ofrecen una visión de conjunto de los valores, principios, estándares y normas de la organización, sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en favor de una conducta ética así como también mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas.

G4-56 Descripción de los valores, principios y normas de la organización como por ejemplo códigos de conducta o códigos éticos. Explicación sobre cómo estos códigos son desarrollados, si los miembros del órgano de gobierno y los empleados son capacitados al respecto y si tienen obligación de leerlos y firmar que lo han hecho cada cierto tiempo. Indicar además si estos códigos han sido traducidos a diversos idiomas para que todos los empleados y directivos lo puedan consultar sin dudas de traducción.

G4-57 Descripción de los mecanismos internos y externos en favor de una conducta ética y lícita:

- Indicar quién es el responsable general en la organización de este asesoramiento.
- Indicar si estos mecanismos son independientes de la organización.
- Describir cómo se informa a los empleados y socios y otros grupos de interés sobre estos mecanismos de asesoramiento jurídicos y de cuestiones éticas.
- Describir la disponibilidad y accesibilidad a estos mecanismos por parte de los empleados y socios.
- Describir si estos mecanismos de asesoramiento son confidenciales y si se pueden presentar consultas de forma anónima.
- Indicar el número de solicitudes de asesoramiento recibidas en el período bajo análisis, el porcentaje de solicitudes a las que se respondió durante el período y una descripción del tipo de solicitudes recibidas.
- Indicar el grado de satisfacción de los usuarios de los mecanismos de asesoramiento.

G4-58 Descripción de los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas y de cualquier otro asunto relacionado con la integridad de la organización, como ser la notificación escalonada a los mandos directivos, mecanismos de denuncia de irregularidades y líneas telefónicas de ayuda.

- Aplican aquí los mismos ítems descriptos en G4-57
- Describir cómo se investigan las denuncias y si la organización dispone de una política para evitar represalias por las denuncias presentadas.

Información sobre el Enfoque de Gestión (G4-DMA)

La información sobre el enfoque de gestión (Disclosures of Management Approach – DMA) permite que la organización explique cómo se gestionan los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados con los aspectos o temas materiales que ésta identificó (es decir aquellos temas materiales identificados a través de la aplicación de los Principios de elaboración de memorias).

La información sobre el enfoque de gestión describe cómo la organización identifica, analiza y responde a los impactos reales y potenciales en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Además, provee el contexto en el cual se enmarcan los indicadores de desempeño.

Existen dos tipos de Directrices respecto de la información sobre el enfoque de gestión:

- **Directrices Genéricas:** se aplican a todos los aspectos/temas.
- **Directrices Específicas:** aportan detalles sobre la información correspondiente a cada aspecto/tema.

Las organizaciones abordan primero las Directrices Genéricas y a continuación, si existen Directrices Específicas, se recurren a ellas para explicar más detalladamente el enfoque de gestión sobre un determinado aspecto/tema.

La información sobre el enfoque de gestión incluye los siguientes Contenidos básico, según lo detalla la Guía GRI en su G4-DMA:

- Explicación de por qué el aspecto/tema es material.
 - Incluir información sobre los impactos de la organización, tanto positivos como negativos, relacionados con este aspecto/tema.
 - Describir los procesos que utiliza la organización para identificar los impactos reales o potenciales.
- Descripción de cómo gestiona la organización el aspecto material y sus efectos.
 - Proveer suficiente información para que los usuarios comprendan el enfoque seguido por la organización respecto de la gestión de los aspectos materiales y sus impactos.
 - Indicar si el enfoque busca evitar, mitigar o remediar los impactos negativos o mejorar los impactos positivos.
 - Si se carece de enfoque de gestión para determinados aspectos/temas, indicar si existe un plan para aplicarlo o los motivos por los cuales no se cuenta con uno.
 - Son posibles componentes del enfoque de gestión: políticas, objetivos y metas, responsabilidades, recursos, medidas específicas (proyectos, programas, iniciativas, etc.).

- Evaluación del enfoque de gestión, centrándose en tres áreas:
 - Mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión
 - auditoría o verificación externa
 - sistemas de medición
 - opiniones de los grupos de interés
 - Resultados de la evaluación del enfoque de gestión
 - uso de indicadores GRI para divulgar los resultados
 - valoración del desempeño respecto de los objetivos y las metas propuestas: principales logros y deficiencias
 - forma de comunicación de los resultados
 - obstáculos encontrados, experiencia adquirida en el proceso
 - progresos en la aplicación del enfoque de gestión
 - Cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión
 - cambios en la asignación de recursos, en los objetivos y metas propuestos y en las medidas específicas para mejorar el desempeño
 - otros cambios

Contenidos Básicos Específicos – Indicadores

Recordemos que la Guía organiza estos contenidos específicos en tres categorías: Económica, Ambiental y Social (que a su vez se subdivide en 4 categorías). Las categorías se dividen en Aspectos (o temas de importancia para la organización).

Los indicadores ofrecen información sobre el desempeño o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización respecto de sus aspectos/temas materiales. Si bien no se desarrollarán en profundidad cada uno de los indicadores, el siguiente gráfico detalla cuáles son los aspectos/temas tratados en cada categoría. El segundo cuadro a continuación enumera los indicadores existentes para cada uno de estos “aspectos” o temas a tratar.

CUADRO 1: CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA				
Categoría	Economía		Medio ambiente	
Aspectos ^{III}	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición 		<ul style="list-style-type: none"> Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte General Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismos de reclamación en materia ambiental 	
Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos ^{III}	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Relaciones entre los trabajadores y la dirección Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso Medidas de seguridad Derechos de la población indígena Evaluación Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales Lucha contra la corrupción Política pública Prácticas de competencia desleal Cumplimiento regulatorio Evaluación del impacto social de los proveedores Mecanismos de reclamación por impacto social 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad de los clientes Etiquetado de los productos y servicios Comunicaciones de Mercadotecnia Privacidad de los clientes Cumplimiento regulatorio

Fuente: Guía GRI G4

CATEGORIA: ECONOMIA

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. En otras palabras, esta categoría identifica o muestra el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los impactos económicos principales que la organización tiene en la sociedad.

ASPECTO

INDICADORES

Desempeño Económico

G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido

G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático

G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones sociales

G4-EC4: Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Presencia en el Mercado

G4-EC5: Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

Consecuencias Económicas Indirectas

G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización

G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

Prácticas de Adquisición

G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales (porcentaje de productos/servicios que se adquieren en el ámbito local)

CATEGORIA: MEDIO AMBIENTE

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos que la organización tiene en los sistemas naturales (vivos e inertes), como ser los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Se abordan aquí los impactos relacionados con los insumos (como ser, energía y agua) y con los productos (como ser, emisiones, efluentes y desechos). También abarca biodiversidad y el gasto en materia ambiental.

ASPECTO

INDICADORES

Materiales

G4-EN1: Materiales por peso o volumen utilizados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización

G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Energía

G4-EN3: Consumo energético interno

G4-EN4: Consumo energético externo (ej. el uso que los consumidores hacen de los productos de la empresa)

G4-EN5: Intensidad energética

G4-EN6: Reducción del consumo energético

G4-EN7: Reducciones de requisitos energéticos de productos y servicios

Agua

G4-EN8: Captación total de agua según la fuente

G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Biodiversidad

G4-EN11: Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y

áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad

G4-EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios de la organización

G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados

G4-EN14: Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de la empresa, según el nivel de peligro de extinción de la especie

Emisiones

G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)

G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)

G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)

G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono

G4-EN21: NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Efluentes y Residuos

G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino

G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos

G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

G4-EN26: Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos procedentes de la organización

Productos y Servicios

G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categoría de productos

Cumplimiento Regulatorio

G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Transporte

G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte personal

General

G4-EN31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales

Evaluación Ambiental de los Proveedores

G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto

Mecanismos de Reclamación Ambiental

G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL

La dimensión social de la sostenibilidad se relaciona con el impacto o efecto de las actividades de la organización en los sistemas sociales en los que ésta se desenvuelve. Esta dimensión se subdivide en cuatro Subcategorías.

La mayoría del contenido de estas subcategorías se base en normas reconocidas internacionalmente, como ser, Organización Internacional del Trabajo, Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, etc.

SUBCATEGORIA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO

INDICADORES

Empleo

G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región

G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección

G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos

Salud y Seguridad en el Trabajo

GA-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

GA-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

GA-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad

G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos

Capacitación y Educación

G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres

G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad

Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores

G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales

G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto

Mecanismos de Reclamación sobre las Prácticas Laborales

G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO

INDICADORES

Inversión

G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados

No Discriminación

G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas

Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos

Trabajo Infantil

G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la misma

Trabajo Forzoso

G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso

Medidas de Seguridad

G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones

Derechos de la Población Indígena

G4-HR8: Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas

Evaluación

G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos

G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

G4-HR11: Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas

Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos

G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

SUBCATEGORIA: SOCIEDAD

ASPECTO

INDICADORES

Inversión

G4-S01: Porcentaje de centros dónde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local

G4-S02: Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales

Lucha contra la Corrupción

G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos de corrupción y riesgos significativos detectados

G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción

G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas

Política Pública

G4-SO6: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario

Política Pública

G4-SO7: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas

Cumplimiento

G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa

Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores

G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social

G4-SO10: Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas

G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO

INDICADORES

Salud y Seguridad de los Clientes

G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras

G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Etiquetado de los Productos y Servicios

G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos

G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado en función del tipo de resultado

G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Comunicaciones de Mercadotecnia

G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio

G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado

Privacidad de los Clientes

G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

Cumplimiento Regulatorio

G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios (capacidad de garantizar que las operaciones cumplen determinados parámetros de desempeño)

Palabras Finales

Se concluye de todo lo descrito sobre este tema que el marco del GRI proporciona una manera o un marco en el cual la organización puede suministrar una serie de datos e información sobre diferentes aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados no sólo con lo que sucede dentro de la empresa sino también en los diferentes grupos de interés con los cuales actúa. De esta manera, el informe de sustentabilidad se torna en una herramienta importante para todo aquel usuario que desee informarse acerca del desarrollo sostenible y los impactos o contribuciones de la organización, tanto positivas como negativas.

El hecho de que el GRI integre indicadores en los tres frentes (económico, social y ambiental) la ha consolidado como una de las metodologías más robustas y aceptadas en el mundo. La estructura o partes en que el modelo GRI propone la memoria de sostenibilidad disponen a la información de manera completa y en forma clara, ordenada y relacionando cada punto entre sí.

La calidad de la información suministrada en los informes o memorias de sostenibilidad por la organización es un claro espejo de la responsabilidad social empresaria que ésta sirve y promete a su comunidad.

Uno de los principales desafíos hoy en día es la retención de personal con talento. El informe de sustentabilidad puede contener una cantidad importante de información que puede ayudar a lograr el objetivo de retención de empleados si éstos logran identificarse con la responsabilidad social de la empresa. Resulta clave entonces la selección de indicadores sobre los cuales se informará en el Informe o Memoria, pensando en los empleados como uno de los grupos de interés. Un buen informe de sustentabilidad, pensando en los empleados de la organización y en lo que ésta les ofrece a los mismos y a la comunidad en que se desarrolla, puede convertirse en una herramienta clave de comunicación entre empresa-empleados, generando así mayor identificación de los empleados con la empresa y sus objetivos.

4.2. – OIL AND GAS INDUSTRY GUIDANCE ON VOLUNTARY SUSTAINABILITY REPORTING (IPIECA & API).

IPIECA - International Petroleum Industry Environmental Conservation Association - es la asociación mundial del sector del petróleo y gas especializada en cuestiones medioambientales y sociales. Por medio de sus grupos de trabajo dirigidos por miembros y de su dirección ejecutiva, IPIECA aúna los conocimientos y experiencias de las empresas y asociaciones del petróleo y gas que representan más de la mitad de la producción de petróleo del mundo. IPIECA se fundó en 1974 después de la creación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y es el principal canal de comunicación de la industria con las Naciones Unidas.

IPIECA contribuye a mejorar el desempeño medioambiental y social del sector del petróleo y gas mediante la adopción de las siguientes medidas:

- **Desarrollo, intercambio y promoción de buenas prácticas y soluciones:** las buenas prácticas se fomentan a través de documentos de orientación para ayudar a la industria a mejorar su desempeño medioambiental y social. Estos documentos se utilizan muy frecuentemente como manuales de referencia y representan un recurso esencial para diseminar las ideas y tendencias de la industria. IPIECA ha elaborado más de 50 documentos e informes de orientación sobre buenas prácticas para el sector del petróleo y gas.
- **Mejora y diseminación del conocimiento:** como portavoz líder y autorizado que goza de sólidos vínculos con organizaciones intergubernamentales y otras instituciones, IPIECA asegura que las actividades de la industria del petróleo se presentan de manera efectiva a las partes interesadas. La participación a escala internacional a través de IPIECA garantiza el acceso a información y análisis fundamentales sobre temas que afectan al sector del petróleo y gas.
- **Fomento de intercambios entre miembros y otros representantes sectoriales:** mediante reuniones centradas en ámbitos de interés concretos, los miembros intercambian conocimiento y experiencias, estrategias y enfoques en relación a cuestiones medioambientales y sociales clave. Los talleres y simposios de IPIECA reúnen a expertos de dentro y fuera de la industria con el fin de encontrar respuestas a los retos medioambientales y sociales que se plantean a escala mundial.
- **Trabajo en asociación con las partes interesadas:** con el objetivo de conseguir las soluciones óptimas, IPIECA promueve y facilita el trabajo en redes de colaboración y las asociaciones entre la industria del petróleo y gas, las organizaciones no gubernamentales, los expertos en políticas y científicos y las Naciones Unidas.

Son ámbitos de interés de IPIECA:

- Biodiversidad
- Cambio climático

- Salud
- Preparación y respuesta ante derrames de hidrocarburos
- Operaciones, combustibles y productos
- Responsabilidad Social
- Elaboración de informes de sostenibilidad
- Agua

IPIECA opera en todo el mundo y busca lograr su Visión mediante el desarrollo, el intercambio y la promoción de buenas prácticas y soluciones, la mejora y diseminación del conocimiento, el fomento de intercambios entre miembros y otros representantes sectoriales y el trabajo en asociación con las partes interesadas. IPIECA ocupa un puesto privilegiado en la industria del petróleo y gas como núcleo de comunicaciones y centro de intercambio de conocimiento; además, se dedica a reunir al sector en torno a las cuestiones medioambientales y sociales. Entre los miembros de IPIECA se incluyen:

- 38 compañías, 6 de ellas potencias mundiales y 7 empresas petroleras nacionales
- 16 asociaciones que forman una red con representación de 400 empresas del petróleo y gas

En 2005, el IPIECA y el API (American Petroleum Institute) publicaron la primera **Guía Voluntaria para Reportes de Sustentabilidad en la Industria del Petróleo y Gas**. En el 2010, y en conjunto también con OGP - Oil & Gas Producers -, una versión revisada de esta Guía fue publicada.

Según IPIECA y API, esta Guía fue *desarrollada por la industria para la industria* y se diferencia del GRI en cuanto a que provee:

- Flexibilidad para cubrir las necesidades de una variedad de organizaciones en la industria petrolera, incluyendo multinacionales, compañías nacionales y pequeñas empresas.
- Consenso en la industria respecto de los problemas y temas de sustentabilidad a los que deben hacer frente las compañías, proporcionando indicadores y elementos apropiados para su reporte.
- El intercambio de buenas prácticas seguidas en el reporte dentro de la industria del gas y del petróleo.

Esta Guía se basa en la experiencia técnica dentro de la industria para lograr una mayor precisión para definir los indicadores y los protocolos de informes de sustentabilidad. Esto busca facilitar la comparación y la compilación de datos, para permitir así una mayor coherencia con el objetivo de promover la mejora del rendimiento en toda la industria.

La Guía provee lineamientos respecto de:

- Por qué reportar, al describir los beneficios de elaborar informes de sustentabilidad.
- Cómo reportar, al brindar un proceso de reporte de seis pasos para la elaboración de los informes de sustentabilidad (desde la descripción del contexto hasta la determinación de los temas a reportar y la selección de los indicadores a utilizar).
- Qué reportar, al brindar opciones para el desarrollo del contenido de los reportes. La Guía provee una serie de indicadores de performance ambiental, de salud y seguridad y sociales y económicos, los cuales cuentan con 3 niveles de reporte que las compañías pueden elegir según sea la profundidad y precisión requerida a la hora de reportar. Estos 3 niveles de reporte están dados por Elementos Comunes de Reporte (que están bien definidos), Elementos Suplementarios de Reporte (que permiten una mayor profundidad de la información reportada) y Otros Elementos de Reporte (que están menos definidos pero son emergentes).

Esta Guía contiene, además, una herramienta que permite relacionar o cruzar estos indicadores con los indicadores del GRI G3.

Esta Guía es voluntaria y, como tal, no establece requerimientos mínimos o necesidades predeterminadas de los stakeholders que deban ser cumplidas. En cambio, promueve un “how-to” o enfoque consistente de reporte, donde las compañías determinan qué reportar en base a un proceso de materialidad y expectativas de los stakeholders.

El proceso de reporte establecido por esta Guía consiste en un proceso “paso a paso” en donde:

1. Se establece el contexto del reporte delineando la visión y estrategia de la organización junto con los sistemas de gobierno y de gestión.
2. Se establecen los temas a incluir en el reporte, usando un concepto de **materialidad** para identificar los temas de relevancia o significativos tanto para la compañía como para sus stakeholders.
3. Se seleccionan los indicadores a utilizar en el proceso de reporte.

Se sugiere a aquellas organizaciones que utilicen o sigan esta Guía para elaborar sus reportes de sustentabilidad que hagan mención de la misma, porque al hacerlo se demuestran los esfuerzos de la organización en aplicar estas prácticas del sector con el objetivo de proporcionar informes consistentes dentro de la industria.

La Guía establece cinco principios que deben ser considerados al momento de desarrollar y elaborar los informes de sustentabilidad, siendo estos principios muy similares a los establecidos por el GRI:

- **Relevancia/Pertinencia:**

La información reportada debe reflejar apropiadamente los temas de sustentabilidad de la empresa y satisfacer las necesidades de los grupos de interés o stakeholders, tanto internos como externos a la empresa.

- **Transparencia:**

La información debe ser reportada de una manera clara, objetiva y coherente, y debe facilitar la revisión independiente. Incluye la divulgación de los procesos, procedimientos, supuestos y limitaciones que afectan a la preparación del informe.

- **Consistencia:**

Para que los informes sean creíbles los procesos de recopilación de información y las definiciones utilizadas deben ser aplicados de manera sistemática. La consistencia en lo que se informa y cómo se informa permite la evaluación y revisión de la performance y evolución de una organización respecto del tema a través del tiempo, facilitando además la comparación internamente y con empresas similares.

- **Integridad:**

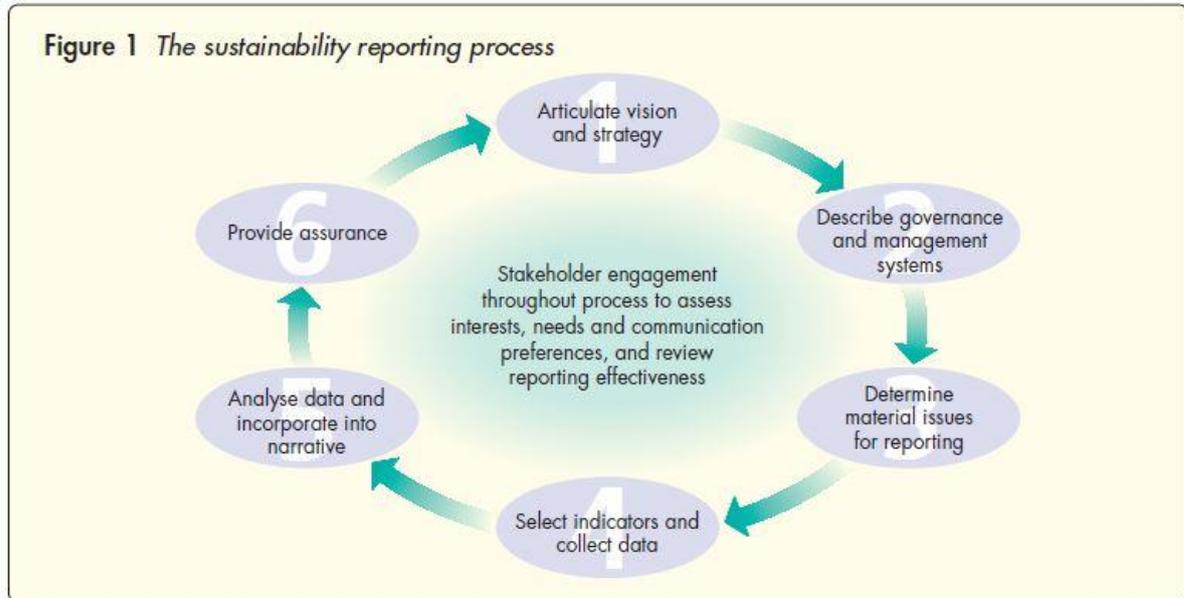
La información debe ser incluida en el reporte de manera que sea consistente con el propósito del informe siendo elaborado, su alcance y los límites establecidos en el mismo en cuanto a temas a tratar.

- **Precisión:**

La información debe ser lo suficientemente precisa y clara para permitir a los usuarios comprender la relevancia de la misma con un nivel adecuado de confianza.

Tal como lo sugiere el GRI, esta Guía también pone importancia en los grupos de interés y en la participación que éstos tienen en el desarrollo del Informe. Sostiene que los puntos de vista y el diálogo con los diversos grupos de interés pueden ayudar a garantizar que el informe sea relevante, accesible y creíble para éstos. Además el “feedback” o comentarios sobre el informe presentado por la organización puede proporcionar información valiosa para mejorar los informes futuros y para iniciar el diálogo sobre diversas cuestiones que fueron identificadas. Por ende, como una parte integral del proceso de información, las empresas deben considerar la posibilidad de solicitar de forma proactiva opiniones o “feedback” de los grupos de interés en las diversas etapas del proceso de reporte, tanto al comenzar el proceso, durante el mismo y al final del proceso cuando el informe ya fue presentado.

El siguiente esquema sintetiza los seis pasos establecidos por esta Guía para encarar el proceso de reporte de sustentabilidad:



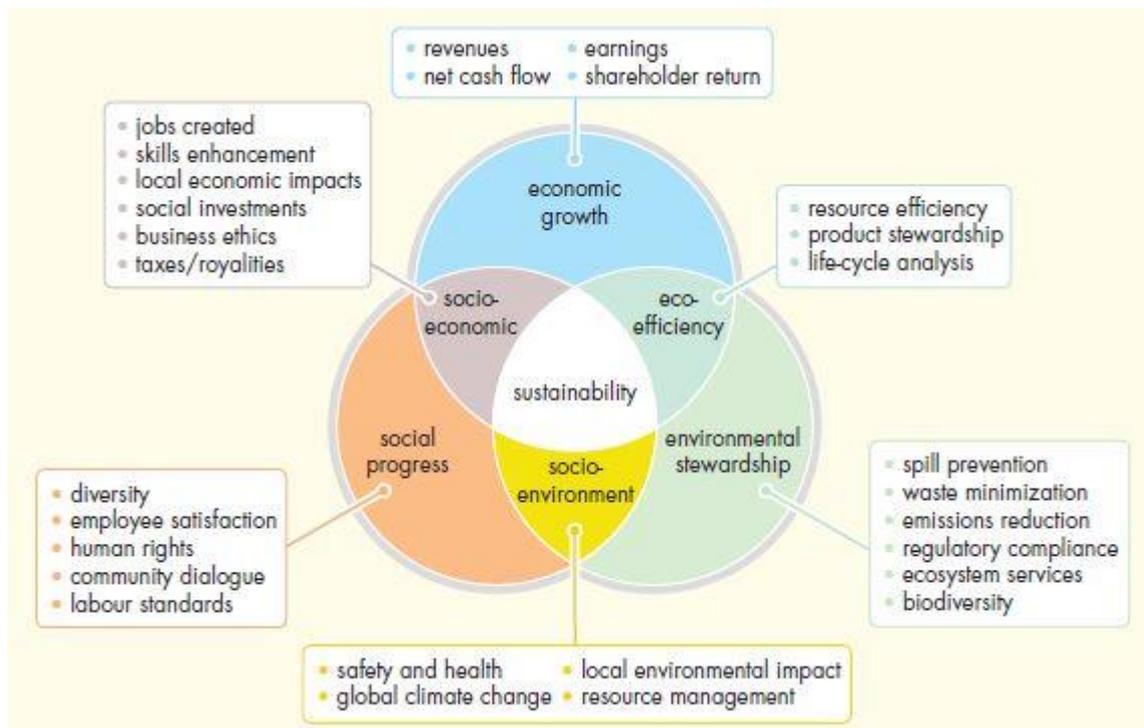
Fuente: Guía Voluntaria para Reportes de Sustentabilidad en la Industria del Petróleo y Gas - IPIECA

Paso 1 – Articulando la Visión y la Estrategia

- Establecer cómo las prioridades de sostenibilidad de una empresa se integran en su visión y en su estrategia global de negocios.
- Definir sostenibilidad: que significa para la empresa la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- Definir la visión: ésta debe estar orientada a las oportunidades y desafíos en el suministro sustentable de energía en el futuro. Generalmente se suele presentar en el contexto de los valores corporativos existentes y los principios de la organización.
- Describir la estrategia: explicar cómo la organización busca crear valores para sus grupos de interés mediante su rendimiento actual, describiendo los principales temas de sustentabilidad a encarar y cómo éstos serán abordados. Generalmente la visión y estrategia son descritas de manera general en una carta de introducción del reporte de sostenibilidad escrita por el CEO de la empresa. Esta introducción es también una oportunidad para mostrar cómo el órgano superior de gobierno está tomando la responsabilidad en estos desafíos, decisiones o dilemas a enfrentar y cómo los mismos serán tratados.

Paso 2 – Descripción de los Sistemas de Gobierno y de Gestión

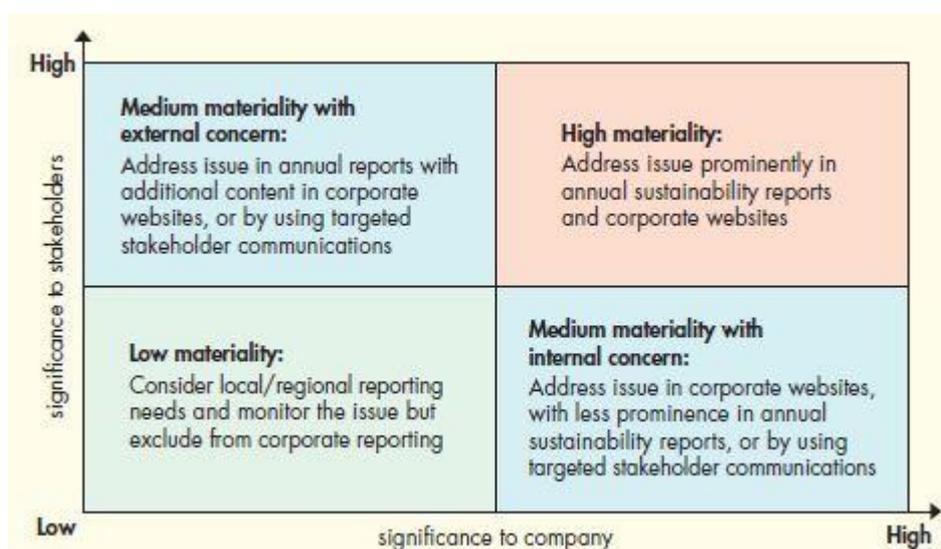
- Informar sobre el rol de los directivos y del comité máximo de la organización respecto de los sistemas de gobierno y gestión relacionados con la sostenibilidad.
- Describir cómo funciona el Sistema de Gobierno y sus Directivos máximos, con qué frecuencia se reúnen, si los miembros de la Junta Directiva se relacionan y cómo con los diversos temas de sostenibilidad, etc.
- Describir el rol del ejecutivo máximo de la organización y cómo éste encara o se relaciona con los temas de sustentabilidad de la empresa.
- Detallar los sistemas de gestión: sistemas de gestión robustos aseguran que los valores, principios y políticas de la organización se apliquen de forma coherente en toda la empresa. La aplicación y eficacia de tales sistemas de gestión se han de tratar en un reporte de sostenibilidad. Además la empresa puede referirse en su informe a los riesgos o desafíos que se están abordando a través de prácticas dentro del sistema de gestión y los avances al respecto. El siguiente diagrama muestra una serie de temas típicos de sostenibilidad que pueden ser abordados a través del sistema de gestión de la empresa:



Fuente: Guía Voluntaria para Reportes de Sustentabilidad en la Industria del Petróleo y Gas - IPIECA

Paso 3 – Temas Significativos o Materiales a Reportar

- La información contenida en el informe debe ser relevante para los usuarios y stakeholders y, además, debe ser consistente para permitir la comparabilidad entre períodos y entre compañías.
- Definir los temas a reportar, siguiendo el criterio de materialidad. Son asuntos materiales para el reporte aquellos que tiene la capacidad de afectar o impactar significativamente el desarrollo sustentable de la organización.
- Utilizar un proceso simple para identificar aquellos temas materiales o significativos que merecen y deben ser incluidos en el informe. Si bien cada compañía determinará su propio proceso para identificar los temas materiales a reportar, la Guía sugiere la siguiente matriz de decisión:



Fuente: Guía Voluntaria para Reportes de Sustentabilidad en la Industria del Petróleo y Gas - IPIECA

Paso 4 – Selección de Indicadores y Recolección de Datos

- La Guía establece 11 categorías y 33 indicadores de performance a ser utilizados por la organización, según corresponda respecto de la materialidad de los temas a reportar, para demostrar cómo estos temas son tratados. La organización puede optar por adaptar los indicadores o desarrollar indicadores adicionales. Algunas consideraciones al seleccionar los indicadores:
 - Indicadores para temas de largo plazo deben ser reportados consistentemente año tras años para así evaluar la evolución o tendencia del mismo.
 - Algunos temas pueden haber surgido o aumentado en importancia durante un período determinado; la empresa puede optar por complementar los

indicadores utilizados hasta el momento con nuevas medidas para mejorar la presentación de la información.

- Determinar los datos o información cuantitativa y cualitativa a recolectar dentro de la organización para incluir en el informe. Para cada indicador se presenta una elección de “elementos a reportar” que define los tipos de información a ser recolectados:
 - **Elementos Comunes de Información a Reportar:** proporcionan medidas de desempeño que se encuentran establecidas en la industria como tal y son, además, un buen punto de partida para las nuevas organizaciones o para aquellos que buscan la comparabilidad.
 - **Elementos de Información Adicionales:** proporcionan alternativas o medidas adicionales que proporcionan más profundidad en el tema a tratar o diferentes enfoques.
 - **Otros Elementos de Información:** proporcionan la presentación de información a través de opciones menos establecidas, medidas complementarias o prácticas emergentes.

Paso 5 – Análisis de Información y su Incorporación en el Informe

- Proporcionar contexto a través de la narrativa requiere que la organización piense estratégicamente cómo comunica los asuntos materiales y los datos de los indicadores:
 - Cómo los resultados son relevantes para las operaciones de la empresa.
 - Su importancia en el contexto histórico o en tendencias recientes o en relación con expectativas previas de performance, como ser objetivos de mejora continua.
 - El impacto de los resultados en los grupos de interés.
 - Las opiniones de los grupos de interés sobre estos impactos.
 - Cómo los resultados se comparan con puntos de referencia o promedios de la industria (benchmark)
 - Respuestas estratégicas, objetivos y /o lecciones aprendidas.
- Explicar el progreso respecto de las metas establecidas:
 - Con el apoyo de la información proporcionada por los indicadores, la narrativa del informe debe tratar el progreso realizado por la organización contra los planes y objetivos de la compañía, explicando además las variaciones en la performance.

- Objetivos o metas a lograr son útiles para demostrar progreso respecto de los planes establecidos, como por ejemplo:
 - Objetivos cuantitativos basados en resultados, como ser la reducción de emisiones de gases o reducción de incidentes
 - Objetivos cuantitativos y cualitativos en términos de entradas o inputs, como ser la finalización de iniciativas en una fecha determinada
 - Progreso anual medido a través del compromiso de mejora continua
 - Estudios de casos que provean evidencia de los programas previstos por la organización en un período determinado. Los estudios de casos pueden ser una manera particularmente poderosa para comunicar cómo se aproxima la organización a los retos de la sostenibilidad en la conducta cotidiana de su negocio. Incluir datos de los indicadores en el contexto de los desafíos operacionales que enfrenta la organización en el mundo real ilustra cómo la misma puede trabajar eficazmente para gestionar e integrar un desempeño en sostenibilidad en sus operaciones.
- Reconocer temas complejos:
 - A veces, una cuestión o tema material puede verse reflejado o implicar varias dimensiones sociales, ambientales o de otro tipo y, por ende, requerir de la presentación de una variedad de indicadores. En general, se trata de temas asociados con eventos o actividades específicas, como por ejemplo un proyecto de exploración en un escenario ambiental o socialmente vulnerable.
- Incorporación de datos financieros:
 - A veces resulta útil la incorporación de cierta información financiera y operativa de la organización con el objetivo de proporcionar un contexto de negocio a la hora de informar sobre cuestiones de sostenibilidad.
 - Estos datos pueden incluirse en el reporte como “highlights” o tópicos destacados o bien en una tabla de datos resumen. Si bien en general los datos financieros suelen estar reportados a nivel global, a veces puede ser de relevancia y ayudar al informe si los mismos son presentados a nivel nacional o regional.
 - Son ejemplos típicos de los datos financieros a incorporar:
 - Ingresos totales
 - Gastos operativos

- Total de impuestos pagados
- Ganancia después de impuestos
- Gastos de capital
- Número de empleados
- Número de países en los que se opera
- Producción total (upstream)
- Rendimiento total (downstream)

Paso 6 – Proveer Verificación de la Información Reportada

- La inclusión de información que proporcione garantías sobre el contenido de los informes de sostenibilidad es una práctica común. Estos procesos de garantía proporcionan una opinión respecto de la calidad de la información reportada y puede, además, destacar o resaltar la aplicación de los principios establecidos por la Guía para reportar.
- En general las organizaciones tienen sus propios mecanismos internos de verificación pero una verificación externa, además, puede aumentar la credibilidad percibida del reporte de sostenibilidad.
- La verificación externa puede tomar la forma de una verificación basada en auditoría o bien comentarios/opiniones de consultoras externas. Ambos métodos pueden coexistir en un solo informe pero se trata de procesos diferentes.
- Es importante que las empresas expliquen en su informe cómo lograron la verificación de la información reportada, por ejemplo a través de auditorías internas o externas, mediante la revisión y opinión de terceros o a través de cualquier otro enfoque complementario.
- La verificación basada en **Auditoría** se centra en información cuantitativa, incluyendo los datos y su interpretación. Estas auditorías pueden ser llevadas a cabo por el área contable o por empresas de consultoría y, en general, son considerados como el “enfoque formal”. Esta auditoría también puede validar los procesos de materialidad utilizados por la organización o evaluar cualitativamente las declaraciones de la empresa respecto de sus compromisos, visión y estrategia.
- La verificación basada en **Opiniones de Terceros** puede tomar la forma de declaraciones de expertos de renombre, la utilización de un panel de expertos o de partes interesadas (stakeholders), la inclusión de académicos u organizaciones no gubernamentales. Las declaraciones pueden incluir puntos de vista sobre resultados de la gestión, el progreso realizado por la organización y recomendaciones. También pueden proporcionar una opinión sobre si el informe

incluye la mayoría de las cuestiones pertinentes y materiales, pero en general no ofrece comentarios sobre la fiabilidad o exactitud de la información reportada.

El esquema a continuación menciona los indicadores proporcionados por IPIECA para reportar. La Guía establece 3 categorías que cubren 11 temas de sostenibilidad que son de importancia en la industria del petróleo y gas y, por ende, resultarán materiales de ser reportados. Los 11 temas se traducen en 33 indicadores. Vale aclarar que, según la Guía, cualquiera de estos indicadores puede proporcionar información pertinente a varios temas e, incluso, algunos indicadores pueden estar relacionados con las tres categorías. Los usuarios de la Guía deben tener siempre presente el potencial de cualquier indicador de ser relevante simultáneamente en varios problemas o temas a reportar.

INDICADORES AMBIENTALES		
ASPECTO	INDICADORES	
Cambio Climático y Energía	E1	Emisiones de gases de efecto invernadero
	E2	Uso de energía
	E3	Fuentes de energía alternativas
	E4	Gas quemado
Ecosistema	E5	Biodiversidad y ecosistemas
	E6	Agua
Impactos Ambientales Locales	E7	Otras emisiones al aire
	E8	Derrames en el medio ambiente
	E9	Desechos en el agua
	E10	Residuos

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD		
ASPECTO	INDICADORES	
Protección de la Fuerza Laboral	HS1	Participación de la fuerza laboral en temas de seguridad
	HS2	Salud de los empleados
	HS3	Lesiones y enfermedades ocupacionales
Salud, Seguridad y Riesgos Ambientales de los Productos	HS4	Administración de productos
Seguridad en los Procesos diarios y en los Activos utilizados	HS5	Seguridad en los Procesos

INDICADORES SOCIALES Y ECONOMICOS		
ASPECTO	INDICADORES	
Comunidad y Sociedad	SE1	Impactos en la comunidad local
	SE2	Pueblos indígenas
	SE3	Reasentamiento involuntario
	SE4	Inversión social
Impacto Local	SE5	Prácticas de contenido local
	SE6	Prácticas de contratación local
	SE7	Compras locales
Derechos Humanos	SE8	Políticas, procesos y programas relacionados con los derechos humanos
	SE9	Promoción de derechos humanos en proveedores

	SE10	Seguridad y Derechos Humanos
Ética Empresarial y Transparencia	SE11	Prevención de corrupción
	SE12	Prevención de corrupción que involucre socios de negocios
	SE13	Transparencia en los pagos a gobiernos extranjeros (por ejemplo, transparencia en el pago de royalties)
	SE14	Promoción pública y lobbying
Prácticas Laborales	SE15	Diversidad en la fuerza laboral e inclusión
	SE16	Satisfacción de la fuerza laboral
	SE17	Capacitación laboral y desarrollo de la fuerza laboral
	SE18	Sistemas de quejas sin represalias

La Guía presenta, además, un anexo en donde referencia o relaciona ciertos indicadores del GRI con indicadores de IPIECA. En cuestiones de sostenibilidad comunes, existe una alineación parcial con algunos de los indicadores genéricos del GRI G3. El GRI proporciona un asesoramiento más amplio respecto de determinados aspectos de la presentación de informes, como ser los principios a seguir para la elaboración de los mismos. Es por esto que esta relación entre indicadores IPIECA e indicadores GRI sólo busca reconocer indicadores con intención general análoga o indicadores en donde parte de los mismos hagan referencia a datos comparables. Se presenta a continuación esta Tabla de Relación entre los indicadores:

Table 6 Mapping the 2010 Guidance against the 2005 Guidance and GRI G3 Guidelines

Guidance Indicators 2005		Guidance Indicators 2010		GRI G3 Guidelines Indicators ¹ (codes in bold indicate greater similarity)	
Code	Name	Code	Name	Code	Name
Environmental indicators					
ENV3	Greenhouse gas emissions	E1	Greenhouse gas emissions	EN16 EN17 EN18	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight. Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight. Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.
ENV5	Energy use	E2	Energy use	EN3 EN4 EN5 EN7	Direct energy consumption by primary energy source. Indirect energy consumption by primary source. Energy saved due to conservation and efficiency improvements. Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.
ENV-A8	New and renewable energy resources	E3	Alternative energy sources	EN6	Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy-based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.
ENV4	Flared and vented gas	E4	Flared gas	EN16	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.
ENV-A9	Biodiversity	E5	Biodiversity and ecosystem services	EN11 EN12 EN13 EN14	Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. Habitats protected or restored. Strategies, current actions and future plans for managing impacts on biodiversity.
ENV-A7	Fresh water	E6	Fresh water	EN8 EN9 EN10	Total water withdrawal by source. Water sources significantly affected by withdrawal of water. Percentage and total volume of water recycled and reused.
ENV-A6	Other operational air emissions	E7	Other air emissions	EN19 EN20	Emissions of ozone-depleting substances by weight. NO _x , SO _x , and other significant air emissions by type and weight.
ENV-1 ENV-A1	Hydrocarbon spills to the environment Other spills and accidental releases	E8	Spills to the environment	EN23	Total number and volume of significant spills.
ENV-2 ENV-A2	Controlled discharges to water Other effluent discharges	E9	Discharges to water	EN21	Total water discharge by quality and destination.
ENV-A3 ENV-A4 ENV-A5	Hazardous waste Non-hazardous waste Recycled, reused or reclaimed material	E10	Waste	EN22	Total waste by type and disposal method.
Health and safety performance indicators					
H&S-2	Employee participation	HS1	Workforce participation	LA6	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programmes.
H&S-3	Workforce health	HS2	Workforce health	LA8	Education, training, counselling, prevention, and risk-control programmes in place to assist workforce members, their families or community members regarding serious diseases.
H&S-4	Occupational injury and illness rates	HS3	Occupational injury and illness incidents	LA7	Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, and total number of work-related fatalities by region.
H&S-5	Product-related health risks	HS4	Product stewardship	PR1 PR2 PR3 PR4 PR6	Life-cycle stages in which the health and safety impacts of products are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services by type of outcome. Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labelling, by type of outcome. Programmes for adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship.
		HS5	Process safety		No equivalent indicator
Social and economic indicators					
SOC-B	Community relationships	SE1	Local community impacts and engagement	SO1	Nature, scope, and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.
SOC-A6	Indigenous communities	SE2	Indigenous peoples	SO1	Nature, scope, and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.
SOC-A7	Resettlement and land rights	SE3	Involuntary resettlement	SO1	Nature, scope, and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.
SOC-A4	Social investment	SE4	Social investment	EC1 EC8 SO1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments. Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro-bono engagement. Nature, scope, and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.
SOC-A5	External capacity building	SE5	Local content practices	EC6 EC7 SO1	Policy, practices and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation. Nature, scope and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.
SOC-A3	Local employment opportunities	SE6	Local hiring practices	EC7 EC9	Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation. Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.
		SE7	Local procurement and supplier development	EC6	Policy, practices and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.

Table 6 (continued) Mapping the 2010 Guidance against the 2005 Guidance and GRI G3 Guidelines

Guidance Indicators 2005		Guidance Indicators 2010		GRI G3 Guidelines Indicators ¹ (codes in bold indicate greater similarity)	
Code	Name	Code	Name	Code	Name
Social and economic indicators (continued)					
SOC-1 SOC-7	Human rights Labour practices	SE8	Human rights due diligence	HR1 HR3	Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening. Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.
		SE9	Human rights and suppliers	HR2	Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.
SOC-9	Security	SE10	Security and human rights	HR8	Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.
SOC-2	Bribery and corruption	SE11	Preventing corruption	SO2 SO3 SO4	Percentage and total number of business units analysed for risks related to corruption. Percentage of employees trained in the organization's anti-corruption policies and procedures. Actions taken in response to incidents of corruption.
		SE12	Preventing corruption involving business partners	SO2	Percentage and total number of business units analysed for risks related to corruption.
ECO-A1	Transparency of payments	SE13	Transparency of payments to host governments	EC1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.
SOC-3 SOC-A1	Political contributions Political lobbying and advocacy	SE14	Public advocacy and lobbying	SO5 SO6	Public policy position and participation in public policy development and lobbying. Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.
SOC-4	Non-discrimination and equal opportunity	SE15	Workforce diversity and inclusion	LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership and other indicators of diversity.
SOC-A2	Employee satisfaction	SE16	Workforce engagement	LA6 LA9	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programmes. Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.
SOC-5	Training and development	SE17	Workforce training and development	LA10 LA11 LA12	Average hours of training per year per employee by employee category. Programmes for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings. Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.
SOC-6	Non-retaliation and grievance system	SE18	Non-retaliation and grievance systems	HR4	Total number of incidents of discrimination and actions taken.

¹ GRI G3 Sustainability Reporting Guidelines, © Global Reporting Initiative (2006).
For more information and full text of the relevant Indicator Protocols see www.globalreporting.org.

Fuente: Guía Voluntaria para Reportes de Sustentabilidad en la Industria del Petróleo y Gas - IPIECA

En resumen, puede decirse que si bien tanto el GRI como IPIECA proporcionan una Guía para la elaboración de informes de sostenibilidad, el GRI coloca prioridad en el “proceso” mientras que IPIECA pone mayor prioridad en el contenido técnico, definiciones y protocolos precisos de la industria, trayendo además mayor experiencia técnica específica de la industria. Esto va de la mano con el hecho de que el GRI es una Guía que cruza industrias, utilizadas por diversas empresas de diversos rubros entre ellas la industria del petróleo. IPIECA, en cambio es específica de la industria petrolera y, es precisamente por eso que se diferencia del GRI, al proveer:

- Flexibilidad para satisfacer las necesidades de información de una variedad de organizaciones dentro de la industria del petróleo, desde las grandes multinacionales, compañías internacionales más pequeñas hasta las compañías nacionales.
- Consenso de la industria sobre las cuestiones de sostenibilidad más materiales y la elección de los indicadores asociados de manera consistente en la misma.
- Intercambio de buenas prácticas en la industria incluyendo una mayor profundidad técnica en el seguimiento cuantitativo del desempeño de la empresa en términos de sostenibilidad sobre todo en temas ambientales, de salud y seguridad con opciones prácticas para la presentación de informes cualitativos especialmente en temas económicos y sociales.

- Recomendaciones que se alinean con otras buenas prácticas y guías publicadas por IPIECA, API y OGP para sus miembros.

Finalmente, para concluir, cabe mencionar que resulta de sumo interés para esta tesis el indicador IPIECA SE16 – Satisfacción de la fuerza laboral. Este indicador busca describir y medir las políticas, programas y procesos que la organización tiene respecto de “workforce engagement”. La satisfacción de los trabajadores promueve eficiencia organizacional, fomenta una cultura de conciencia y puede afectar la percepción externa de la empresa. Este indicador muestra la capacidad de la organización de dedicarse a sus trabajadores y muestra el grado de satisfacción de los mismos con las prácticas de empleo de la compañía, las condiciones de trabajo en general, la cultura de empresa y el cumplimiento con los derechos de los trabajadores. La compañía debe describir su enfoque sistemático para la participación de los trabajadores y el diálogo con éstos y, además, puede incluir una explicación de cómo define y mide la "satisfacción" de sus trabajadores y cómo trata las preocupaciones o cuestiones significativas que son elevadas por éstos. Este indicador resulta de interés para la tesis porque, como se plantea en el problema a investigar, creo que el informe de sustentabilidad puede ser una importante herramienta de comunicación y difusión de la política de la organización emisora, sobre todo entre sus empleados.

4.3. – OTROS LINEAMIENTOS EXISTENTES PARA LA CONFECCIÓN DE INFORMES DE SUSTENTABILIDAD.

A continuación - y muy brevemente - se presentan algunos ejemplos más de estándares o normas utilizadas en el ámbito de la Responsabilidad Social

Ley Nacional 25.877 (2004) de Balance Social en Argentina.

La Ley 25.877 (publicada en el B.O. el 19-03-2004) regula el Balance Social en nuestro país en sus artículos 25 a 27, incorporando no sólo las disposiciones de la anterior Ley 25.250 (en su art.18) sino también incorporando la reglamentación realizada por Decreto 1171/2000 y la aclaración realizada por la Resolución 23/2001 del Ministerio de Trabajo.

Esta Ley dispone que las empresas que ocupen más de 300 trabajadores (Ley 25.250 establecía 500) deben elaborar y presentar anualmente un balance social que recoja información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa. El art. 26 enumera la información que dicho balance social debe contener, considerando la actividad de la empresa:

1. Balance general anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio.
2. Estado y evolución económica y financiera de la empresa y el mercado en el que actúa.
3. Incidencia del costo laboral.
4. Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías.
5. Rotación del personal por edad y por sexo.
6. Capacitación.
7. Personal efectivizado.
8. Régimen de pasantías y prácticas rentadas.
9. Estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades inculpables.
10. Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas.
11. Programas de innovación tecnológica y organizacional que impacten sobre la plantilla de personal o puedan involucrar modificación de condiciones de trabajo.

El Balance Social debe ser enviado por la empresa al sindicato con personería gremial signatario de la convención colectiva de trabajo que le sea aplicable, dentro de los treinta días de elaborado y, además, una copia debe ser enviada al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (la que será considerada confidencial).

La normativa establece que el primer Balance Social debe ser presentado al año siguiente en que se registre la cantidad mínima de trabajadores.

Si bien esta norma no contiene sanciones para el caso de incumplimiento, no es incorrecto pensar que constituye derecho positivo y, por ende, puede ser exigida por los interesados (gobierno y sindicatos, al margen de que también podrían ser partes interesadas asociaciones de consumidores, ONGs, etc.).

También vale destacar que la normativa exige únicamente información referida al área interna, es decir información y evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con sus empleados.

Norma SA 8000 - Social Accountability International (última revisión 2014)

Esta norma surge como respuesta a las frecuentes quejas presentadas por los consumidores respecto de las condiciones laborales de los trabajadores en diferentes partes del mundo. Es entonces que el Council on Economic Priorities, del cual es miembro la SAI (Social Accountability International), realiza varios estudios sobre los diferentes códigos y reglamentos establecidos y encuentra que estos son incoherentes y que su aplicación no garantiza resultados efectivos. Es frente a esta necesidad que la SAI propone definir *estándares voluntarios de aplicación universal para las empresas interesadas en revisar y certificar sus prácticas de trabajo tanto en sus propias instalaciones como en la de proveedores y vendedores*. En Junio de 1996 surge la norma SA 8000 que es finalmente aprobada en Octubre de 1997.

La intención de la SA8000 es ofrecer una norma auditable, de aplicación voluntaria, basada en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas de la OIT y otras normas internacionales de derechos humanos y laborales, así como las leyes nacionales del trabajo, para proteger a todo el personal dentro del control e influencia de una organización, que proveen productos o servicios para la misma, incluyendo el personal empleado directamente por la empresa y también el de sus proveedores, contratistas, sub-proveedores y los trabajadores desde casa. Se espera que una organización deba cumplir con esta Norma mediante un Sistema de Gestión adecuado y efectivo.

Esta norma es de aplicación universal para cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño, ubicación geográfica o sector industrial. Sin embargo, existen excepciones para la certificación en SA8000. La Junta de Consejo de SAI considera que existen algunos sectores donde el cumplir con todos los requerimientos de la Norma representan una dificultad especial debido a las normas industriales y las necesidades técnicas. Actualmente, la certificación no se encuentra disponible para la industria marítima, pesquera y ámbitos laborales offshore, dado que estos sectores presentan dificultades para los requerimientos de la Norma respecto de horas de trabajo y remuneración debido a las situaciones específicas de estos temas por parte de la industria.

La SA 8000 es revisada de manera periódica. Esta norma se compone de 8 fundamentos de tipo social y 1 adicional sobre sistemas de gestión para permitir la implementación de los anteriores. A continuación se describen brevemente cada uno de ellos:

- **Trabajo Infantil**: la empresa no utilizará ni apoyará el uso de trabajo infantil. En aquellos casos en donde se emplean trabajadores jóvenes porque la normativa del país lo ha reglamentado, éstos no deben trabajar durante el horario escolar y la combinación de

horas de trabajo, estudio y transporte no debe superar las diez horas diarias y no deben estar expuestos a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.

- Trabajo Forzoso u Obligatorio: la empresa no utilizará el uso de trabajos forzados, ni exigirá a su personal que deje bajo custodia de la empresa “depósitos” o documentos de identidad al comenzar la relación laboral como condición de empleo. El personal debe tener el derecho de abandonar las instalaciones del lugar de trabajo después de completar el día de trabajo estándar y ser libre de renunciar al empleo toda vez que notifique previamente a la organización con un tiempo razonable.
- Salud y Seguridad: la empresa ofrecerá un entorno laboral seguro y saludable, tomará medidas para evitar accidentes durante la actividad laboral, capacitará al personal sobre el cuidado la salud y la prevención de accidentes, mantendrá baños higiénicos, garantizando el acceso a agua potable.
- Libertad Sindical y Derecho de Negociación Colectiva: la empresa respetará el derecho de sus empleados de formar sindicatos y de negociar colectivamente, sin miedo a represalias. Garantizará que los representantes de los empleados no sean discriminados y que dichos representantes tengan acceso a los trabajadores en el lugar de trabajo.
- Discriminación: no debe existir ninguna discriminación en razón de la raza, el origen, la religión, la incapacidad física, la orientación sexual, el sexo o la afiliación política o edad al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar al personal. Tampoco permitirá comportamientos (gestos, lenguaje) y contacto físico que resulte desde el punto de vista sexual coercitivo, amenazador, abusivo o explotador.
- Medidas Disciplinarias: la empresa no utilizará ni apoyará el uso de castigos corporales, coerción mental y física, ni abuso verbal. No permitirá multas ni amenazas de despido, ni daño personal.
- Horario de Trabajo: la jornada laboral será como la defina la ley, pero no excederá de 48 horas. Se otorgará al personal 1 día libre por cada 7 días laborados. Todo trabajo que implique horas extras será reembolsado con paga adicional superior a la de las horas normales, pero no deberá exceder 12 horas del empleado por semana.
- Remuneración: los salarios pagados por la empresa deben cumplir con las normas legales o las reglas mínimas establecidas por cada industria, de modo que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y para ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional. Se garantizará, además, que no se harán deducciones por razones disciplinarias.
- Sistemas de Gestión: busca definir procedimientos para una efectiva gestión que garantice su implementación y auditoría. Desde el punto de vista de las políticas que rigen la organización, éstas deben definir la responsabilidad social de la empresa y el cumplimiento de todos los requerimientos de la norma, es decir, su implementación. Además incluirá el compromiso de obedecer no sólo la legislación nacional sino también cualquier otro derecho aplicable. En el equipo responsable de implementar la norma debe haber representación de los trabajadores, por ejemplo, el representante del

sindicato; siendo su papel el de comunicar a la dirección los hechos que atenten contra los principios de la norma. Otro aspecto de este fundamento se relaciona con la planeación, aplicación y divulgación de la norma, siendo necesario que la empresa defina los roles y responsabilidades de cada uno dentro de la estructura de modo que se permita el cumplimiento de estos estándares. Por último, la empresa debe garantizar las condiciones necesarias para llevar a cabo el proceso de auditoría, facilitando información, entregando registros, etc.

AccountAbility 1000 (AA 1000) (1999)

AccountAbility es una red global sin ánimo de lucro con representantes en Londres, Washington, Beijing, Ginebra, Sao Paulo y San Francisco, creada en 1995 para promover innovaciones en “accountability” que fomenten el desarrollo sostenible. AccountAbility trabaja con empresas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil para progresar en las prácticas responsables en los negocios y la gestión de colaboración entre instituciones públicas y privadas. Las publicaciones y logros de mayor importancia de AccountAbility incluyen: la **Serie AA1000** de Normas de Aseguramiento de Sostenibilidad y de Compromiso con los Grupos de Interés; el **Marco de Colaboración, Gobierno Corporativo y AccountAbility**; el **Índice de Competitividad Responsable**, que analiza la relación entre las prácticas empresariales responsables y la competitividad en más de 100 países, y el **Accountability Rating** de las empresas más grandes en el mundo, publicado anualmente con Fortune International. AccountAbility es también el coordinador del **MFA Forum**, una alianza internacional de empresas, agencias de desarrollo internacional, ONGs y sindicatos, que trabajan en las relaciones entre competitividad nacional y normas laborales en cadenas de suministro globales. AccountAbility y el Centre for Corporate Citizenship de Boston College son cofundadores y coordinadores con IBM y GE de la **Red de Liderazgo Global** (Global Leadership Network), una red internacional de empresas líderes comprometidas en alinear la responsabilidad de las empresas con su estrategia de negocio, a través del aprendizaje conjunto y del aporte de herramientas analíticas relevantes y benchmarking.

Surgida en el año 1999, esta norma pretende incrementar el grado de Responsabilidad Social Corporativa a la que vez que contribuye a evaluar la sustentabilidad de la labor de las organizaciones. Tiene como objetivo la mejora de la calidad de la información lograda a través de un mayor compromiso con los stakeholders. Este modelo cuida el diseño de sistemas que capturen, valoren y mejoren el rendimiento global de las organizaciones a través de un diálogo con todos los interesados. La serie AA1000 son estándares basados en 3 principios que buscan ayudar a las organizaciones a ser mejores en su cumplimiento de responsabilidad social, tratando temas que afectan el gobierno de una organización, sus modelos de negocio y comunicación del desempeño organizacional. Busca integrar la gestión, auditoría y comunicación en los aspectos relativos a la responsabilidad social de las empresas. Este estándar se basa en la evaluación de informes siguiendo tres principios:

1. **Relevancia o Materialidad (Materiality)**: el informe de sustentabilidad debe proporcionar suficiente información que cubra todas las áreas de funcionamiento para que los stakeholders puedan juzgar el funcionamiento de la organización siguiendo el criterio de la triple bottom line. Consiste en determinar la relevancia e

importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés. Un asunto relevante es aquel que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o sus grupos de interés.

2. Inclusividad (Completeness): la información debe ser completa y exacta para poder evaluar y entender el funcionamiento de la organización en todas sus áreas. La inclusividad se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad; no significa que la organización tenga que hacer todo lo que un grupo de interés le solicita sino, en cambio, buscan una relación completa y equilibrada que genere como resultado estrategias, planes, acciones y consecuencias que respondan a los asuntos desde una perspectiva responsable.
3. Capacidad de Respuesta (Responsiveness): la organización debe poder responder coherente y consistentemente a los intereses de los stakeholders; la organización debe ser transparente en sus acciones. Refleja cómo una organización responde a sus grupos de interés y como ejerce y demuestra su responsabilidad frente a ellos.

Estos principios requieren que la organización se comprometa activamente con sus grupos de interés, identifique plenamente y entienda los aspectos sostenibles que tendrán un impacto sobre su desempeño y utilice este conocimiento para desarrollar estrategias de negocio y objetivos de actuación responsables.

Los Principios de AccountAbility para el desarrollo sostenible, aparecieron por primera vez en la Norma Marco de Accountability publicada en 1999. Durante las consultas realizadas para el desarrollo de la primera edición de la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000, publicada en 2003, los principios se sometieron a un importante debate y revisión. El resultado fue el Compromiso con la Inclusividad, apoyado en los principios de Relevancia, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta. Estos principios formaron parte del núcleo de la Norma de Aseguramiento AA1000AS publicada en 2003 - AA1000AS (2003) - y la Norma de Compromiso con los Grupos de Interés publicada en 2005 - AA1000SES (2005). La Nota de Apoyo sobre la aplicación de los principios en relación con la AA1000AS (2003) publicada en 2006, clarificó aún más estos principios. Durante el proceso de consulta para la revisión de la Norma de Aseguramiento AA1000, se acordó que los Principios de AccountAbility AA1000 fueran recogidos en una norma independiente, para permitir una aplicación más amplia y facilitar su uso durante los encargos de aseguramiento de sostenibilidad. La Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008), es el resultado de dicho consenso e incluye tres principios: el principio básico de Inclusividad y los principios de Relevancia y Capacidad de Respuesta. Aunque la Exhaustividad no está incluida como un Principio de AccountAbility, continúa siendo una característica importante ya que constituye una referencia sobre el grado de cumplimiento de los tres principios anteriormente mencionados.

La serie AA1000 implica el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente respecto de los impactos de políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño en general de una organización. Busca que las organizaciones sean transparentes al rendir sus cuentas y atiendan las preocupaciones de las partes interesadas. La AA1000 es una norma de aplicación general para evaluar y fortalecer la credibilidad y la calidad de los informes de sustentabilidad de las organizaciones y sus procesos y sistemas subyacentes; proporciona una orientación sobre elementos claves del proceso de sustentabilidad.

La serie AA1000 está formada por tres normas:

- **AA1000APS (2008) Principios de AccountAbility:** provee el marco para identificar, priorizar y responder a los desafíos que enfrenta una empresa al cumplir con su responsabilidad social. Trata los tres principios de “accountability” descritos anteriormente (inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta).
- **AA1000AS (2008) Norma de Aseguramiento:** provee una metodología para evaluar la naturaleza y el alcance con el que la organización se adhiere a los principios de la AA1000APS
- **AA1000SES (2005) Norma de Compromiso con los Grupos de Interés:** provee un marco para ayudar a las organizaciones asegurar que sus procesos están orientados a asegurar el compromiso con los diversos grupos de interés.

La serie está apoyada por Notas de Ayuda y Notas para Usuarios. Las Notas de Ayuda, como por ejemplo, la Guía para el uso de la AA1000AS (2008), proporcionan información sobre cómo aplicar las normas. Las Notas para Usuarios aportan ejemplos sobre el uso de las normas.

Norma ISO 26000 (2010) de la Organization of Standardizations de Suiza.

Sus objetivos son divulgar los principios, prácticas y temas relacionados a la responsabilidad social, promover la integración e implementación de la responsabilidad social a través de la organización y su esfera de influencia y definir pautas para comunicar el compromiso y desempeño relacionado con la responsabilidad social. La ISO 26000, aunque se diferencia de las normas certificables ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 por ser una guía técnica de carácter voluntario, se asemeja a estos estándares antecesores al proponer un modelo de gestión, con la diferencia de que el nuevo esquema integra los diferentes aspectos económicos, ambientales y sociales.

ISO 26000 es una Norma Internacional ISO que ofrece guía en responsabilidad social. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo. ISO 26000 contiene guías voluntarias y por eso es que no debe ser utilizada como una norma de certificación como la ISO 9001 (2008) y la ISO 14001 (2004). Ayuda a clarificar el significado de responsabilidad social y ayuda a las organizaciones a traducir los principios de responsabilidad social en acciones; además proporciona buenas prácticas respecto de responsabilidad social.

La norma fue lanzada en 2010, luego de cinco años de negociaciones entre varios stakeholders alrededor del mundo: gobiernos, ONGs, industrias, grupos de consumidores, asociaciones laborales. Todos ellos estuvieron involucrados en el desarrollo de la ISO 26000, lo que significa que representa un acuerdo internacional en el tema.

De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable, proporcionando una guía sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.

- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización, sus políticas y prácticas.
- Identificación y compromiso con las partes interesadas.
- Comunicación de compromisos, desempeño, etc. relacionado con la responsabilidad social.

ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

ISO 26000 aborda 7 áreas fundamentales de la responsabilidad social y el contenido de la norma puede resumirse en los siguientes gráficos:

Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales



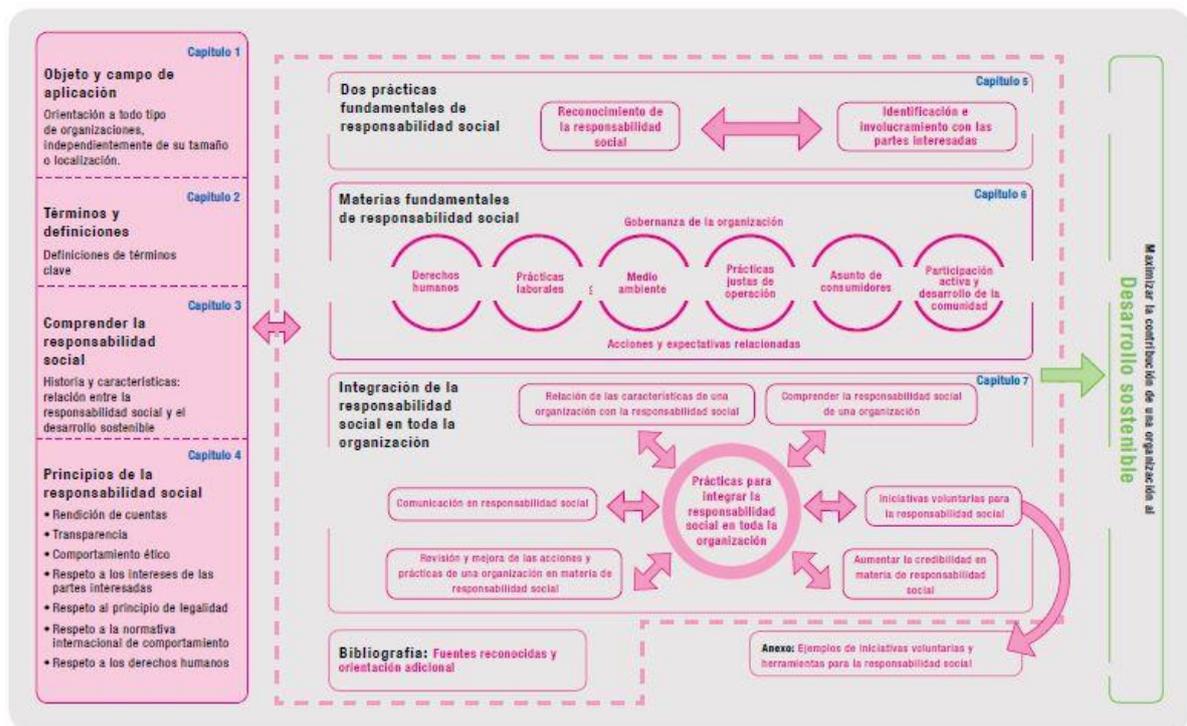
*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

Fuente: ISO 26000 – Visión General del Proyecto

<i>Título del Capítulo</i>	<i>Número del Capítulo</i>	<i>Descripción de los contenidos del Capítulo</i>
Prólogo e Introducción		
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Describe además el concepto de responsabilidad social y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye una orientación para las pequeñas y medianas empresas sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrase con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona una orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social (RS), la integración de la RS en toda la organización, la comunicación relativa a la RS, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la RS, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la

	organización.
Abreviaturas	Anexo B Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía	Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma internacional como fuente de consulta.

Fuente: ISO 26000 – Descubriendo ISO 26000



Fuente: ISO 26000 – Descubriendo ISO 26000

Norma SGE-21 de Forética (2008)

Se trata de una norma de calidad de la gestión ética liderada por FORETICA, una organización que desde 1999 está vinculada a grandes consultoras y expertos en temas de calidad. Su aplicación es voluntaria y puede obtenerse una certificación tras un proceso de auditoría externa. La Norma de Empresa SGE 21 es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social. El sistema de gestión SGE 21 ha sido el elegido tanto por empresas multinacionales de primera línea como por pequeñas y medianas empresas.

Una vez implementado el sistema de esta norma, el mismo debe ser objeto de revisión periódica, designándose en la empresa auditores internos que se encargan de evaluar y verificar el

cumplimiento de la misma. Estos auditores realizan informes y planes de mejora que envían al comité de responsabilidad social. Anualmente un auditor externo revisa este sistema SGE-21 el cual puede ser evaluado por parte de una certificadora de calidad y medioambiente acreditada por ENAC y reconocida por FORETICA. Una vez realizada esta auditoría externa y tras la elaboración del correspondiente Informe de Auditoría, el mismo es revisado por un *Comité de Certificación* designado por la Dirección Técnica de FORETICA; este Comité constituye un grupo multidisciplinar en el cual está representado:

- El Presidente de FORETICA
- Un Socio de FORETICA experto en RSC
- La entidad certificadora que haya actuado (sin voto)
- Otra certificadora miembro del Sistema de Gestión Armonizado
- Una ONG
- El área técnica de FORETICA

Con la conformidad del Comité de Certificación, FORETICA emite el *Certificado de Sistema de Gestión Ética y de Responsabilidad Social*, el cual es revisado anualmente con auditorías de seguimiento y cada tres años con auditorías completas.

El sistema puede ser evaluado también por terceras partes sin necesidad de solicitarla certificación. Esta revisión puede ser realizada tanto por una certificadora como por una consultora reconocida por FORETICA. El objetivo de esta revisión es emitir un informe sobre el grado de operatividad del sistema que le permita a la dirección de la empresa establecer planes de mejora para el cumplimiento de objetivos de sus políticas de responsabilidad social.

La certificación del sistema de gestión de la RSC según la norma SGE 21 puede generar las siguientes ventajas:

- La certificación ayuda a demostrar a los diferentes grupos de interés el compromiso real de la organización con la gestión de la RSE.
- El mantenimiento de la certificación, superando anualmente las auditorías externas, contribuye a la mejora continua de los procesos y actividades de la organización así como de la responsabilidad, compromiso y motivación de los equipos.
- La certificación puede mejorar el rendimiento global, reducir la desconfianza y ampliar las oportunidades de mercado.
- Disminución de riesgos en las operaciones y actividades de la organización.
- Formar parte de un grupo de organizaciones pionero en la integración de la RSC en la estrategia y gestión de la organización, favoreciendo el liderazgo y reputación en RSC.
- Atracción, fidelización y retención de clientes, proveedores, empleados e inversores.

- Fortalecimiento de la imagen de la organización, contribuyendo a la vinculación de la marca con la gestión ética y la RSC.

El siguiente gráfico ayuda a describir las áreas de gestión en las que se centra esta norma:

ÁREAS DE GESTIÓN DE LA SGE 21 DE FORÉTICA

1. <i>Alta dirección</i>	Impulso del cambio organizativo mediante la elaboración de un plan de responsabilidad. El establecimiento de una política de gestión ética y responsabilidad social, un código de conducta, una política anticorrupción y la creación de un comité de ética/responsabilidad social, que garantice el cumplimiento de los compromisos adoptados.
2. <i>Clientes</i>	Promover la honestidad en la relación comercial y garantizar las características del producto velando por la satisfacción del cliente. La protección de públicos vulnerables, la accesibilidad de los productos o servicios ofrecidos y la incorporación de criterios de responsabilidad social en la fase de I+D, son algunos de los requisitos.
3. <i>Proveedores</i>	Promover la honestidad de la relación comercial y transmitir a los proveedores ciertas buenas prácticas en la cadena de valor
4. <i>Empleados</i>	Partiendo del cumplimiento de los derechos humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, este apartado tiene como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.
5. <i>Entorno social</i>	Destaca la importancia de conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la organización genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo.
6. <i>Entorno ambiental</i>	El compromiso de prevención de la contaminación, la gestión de los impactos ambientales asociados a la actividad y la comunicación de los indicadores ambientales de la organización son algunos de los ejemplos.
7. <i>Inversores</i>	En este punto, la norma se centra en el buen gobierno y la transparencia financiera de la organización.
8. <i>Competencia</i>	Trata de fomentar la competencia leal y la resolución de conflictos por medio de arbitraje. Impulsa la cooperación y establecimiento de alianzas entre organizaciones competidoras.
9. <i>Administraciones públicas</i>	La norma va más allá de las exigencias legales tratando de crear vías de colaboración entre la organización y la administración.

Fuente: Norma SGE-21-2008 FORÉTICA.

CAPITULO V – ANALISIS DE SITUACIÓN

5.1. – EXXONMOBIL: LA EMPRESA Y SU EVOLUCIÓN A TRAVÉS DE LOS AÑOS

ExxonMobil es la compañía internacional más grande de petróleo y gas del mundo que cotiza en bolsa. Posee un inventario de petróleo y gas líder en la industria. ExxonMobil es la mayor refinera del mundo y comercializadora de productos derivados del petróleo, y su compañía química se ubica entre las mayores del mundo. ExxonMobil también es una empresa de tecnología, que aplica la ciencia y la innovación en búsqueda de mejores maneras, más seguras y más limpias de suministrar la energía que necesita el mundo. Durante los últimos 125 años, ExxonMobil ha pasado de ser un vendedor regional de querosene en los EE.UU. a ser la mayor petrolera y petroquímica que cotiza en bolsa. En la actualidad opera en la mayoría de los países del mundo y son conocidos por sus marcas Exxon, Esso y Mobil.

A continuación se detallan algunos de los hitos más significativos en la historia de la compañía:



1859

El coronel Edwin Drake y Billy Smith perforan el primer pozo de petróleo con éxito en Titusville, Pensilvania. Este descubrimiento provoca un auge petrolero que es comparable con la fiebre del oro de la década anterior.



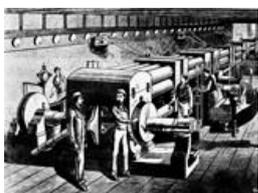
1870

Rockefeller y sus asociados forman la Standard Oil Company (Ohio), cuyas instalaciones constituyen la mayor refinera de cualquier empresa individual en el mundo. El nombre Standard se elige para significar alta calidad, uniforme.



1879

Standard Oil Co. adquiere tres cuartas partes de Vacuum Oil Company, líder en lubricantes. Vacuum Oil introduce una serie de productos populares, incluyendo el revolucionario Gárgola de 600 W de vapor del cilindro de aceite.



1882

Standard Oil lubrica el primer sistema central de generación de Thomas Edison. Se forma el Standard Oil Trust, que incluye a Standard Oil Company de Nueva Jersey (Jersey Standard) y a Standard Oil Company de Nueva York (Socony).



1903

Los hermanos Wright - Wilbur y Orville – utilizan tanto lubricantes Mobiloil (Vacumm Oil) como combustible de Jersey Standard para su histórico primer vuelo en Kitty Hawk, Carolina del Norte.



1911

Tras una histórica decisión del Tribunal Supremo de Estados Unidos, Standard Oil se divide en 34 empresas no relacionadas, incluyendo Jersey Standard, Socony y Vacuum Oil. Este año es, además, la primera vez en que las ventas de querosene de Jersey Standard son superadas por la gasolina, un producto que a menudo había sido descartado como una molestia.



1919

Jersey Standard adquiere una participación del 50% en Humble Oil & Refining Company of Texas. En este año Humble, encabezada por su Jefe de Geología Wallace Pratt, emplea micropaleontología (el estudio de los fósiles microscópicos contenidos en recortes y muestras de núcleos de perforación) como ayuda en la búsqueda de petróleo.



1926

Incorporando la versión fonética de las iniciales 'S' y 'O' en Standard Oil, Jersey Standard pone de manifiesto una nueva mezcla de combustible bajo el nombre comercial de Esso.



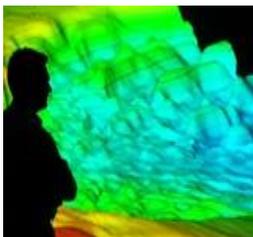
1955

Jersey Standard establece la Fundación de Educación Esso, un programa que da ayuda financiera a los colegios y universidades privadas.



1958

Pan American Airways vuela su primer trans-Atlántico Boeing 707 vuelo de Nueva York a Londres. El vuelo utiliza combustible de aviación Mobil.



1963

Humble inventa la tecnología sísmica 3-D, una revolución que cambia completamente la forma en que la industria de petróleo y gas realiza sus búsquedas de recursos. Esta innovadora tecnología, junto con el uso de computadores paralelos masivos en imágenes sísmicas, ha ayudado a los geólogos a reducir drásticamente los costos de búsqueda de recursos desde la década de 1980 y, al mismo tiempo, contribuyó a aumentar nuevas incorporaciones de recursos.



1966

Mobil celebra 100 años desde la fundación de Vacuum Oil Company en 1866 y cambia su nombre por el de **Mobil Oil Corporation**. La compañía pone en marcha un programa de identidad de amplio alcance para enfatizar el nombre comercial Mobil.



1972

Jersey Standard cambia oficialmente su nombre por el de **Exxon Corporation**. El cambio de nombre es aprobado por los accionistas de Jersey Standard en una asamblea general extraordinaria.



1982

Exxon celebra 100 años desde la formación de la Standard Oil Trust en 1882. En sus primeros cien años, la compañía evolucionó de ser un refinador y distribuidor nacional de querosene a ser una gran corporación multinacional, que participa en todos los niveles de exploración de petróleo y gas, producción, refinación y comercialización y la fabricación de productos petroquímicos.



1989

El 24 de marzo de 1989, el petrolero Exxon Valdez encalla en Prince William Sound en Alaska. El derrame de petróleo del Exxon Valdez fue un trágico accidente que ExxonMobil lamenta profundamente. La compañía tomó responsabilidad inmediata por el derrame, lo limpió y voluntariamente compensó a aquellos que sostuvieron daños directos por dicho derrame.



1999

El 30 de noviembre de 1999, Exxon y Mobil se unen para formar **Exxon Mobil Corporation**. "Esta fusión mejorará nuestra capacidad de ser un competidor global efectivo en una economía mundial volátil y en una industria que es cada vez más competitiva" dijo Lee Raymond y Lou Noto, presidente y CEO de Exxon y Mobil respectivamente.



2002

ExxonMobil, junto con otros patrocinadores, inicia el Proyecto Global de Clima y Energía (GCEP: Global Climate and Energy Project) en la Universidad de Stanford. Este es un esfuerzo de investigación pionera que busca identificar tecnologías que puedan satisfacer la demanda de energía con emisiones de gases de efecto invernadero mucho más bajos.



2009

Exxon Mobil Corporation (NYSE: XOM) y Synthetic Genomics Inc. (SGI) anuncian la apertura de un centro de efecto invernadero que permite la investigación y diversas pruebas dentro del programa de desarrollo de biocombustibles en base de algas.



2010

ExxonMobil finaliza su acuerdo con XTO Energy Inc. creando una nueva organización que le permite focalizar en el desarrollo global y la producción de recursos no convencionales.

En este año se anuncia un plan para construir y desplegar un sistema de respuesta rápida que sirva para capturar y contener el petróleo en caso de una futura potencial explosión bajo el agua en las profundidades del Golfo de México. Participan en esta iniciativa Chevron, ConocoPhillips, ExxonMobil y Shell. ExxonMobil lidera los esfuerzos del sistema de contención en nombre de las empresas patrocinadoras.



2011

Exxon Mobil Corporation anuncia dos importantes descubrimientos de petróleo y un descubrimiento de gas en las aguas profundas del Golfo de México, siendo este uno de los mayores descubrimientos en el Golfo de México en la última década.

Globalmente ExxonMobil comercializa combustible y lubricantes bajo sus tres marcas:



Customers in the United States have come to respect and rely on Exxon-branded fuels, services and lubricants for their personal and business needs.



Customers around the world have come to respect and rely on Esso-branded fuels, services and lubricants for their personal and business needs.



Marketed around the world, Mobil is known for performance and innovation. Mobil is recognized for its advanced technology in fuels, lubricants and services.

ExxonMobil está comprometida a ser la empresa petrolera y petroquímica más importante del mundo. Para ello, busca lograr continuamente resultados financieros y operativos superiores, al tiempo que promueve la adhesión a altos estándares éticos. Los siguientes son los principios que guían sus relaciones con diversos stakeholders:

- **Accionistas:** mediante la ejecución del negocio de manera rentable y responsable, ExxonMobil espera recompensar a sus accionistas con rendimientos accionarios superiores. Este compromiso impulsa la gestión de la Corporación.
- **Clientes:** el éxito del negocio depende de la capacidad de la empresa de satisfacer las continuamente cambiantes preferencias de los clientes, comprometiéndose a ser innovadores mientras que ofrecen productos y servicios de alta calidad a precios competitivos.
- **Empleados:** una excepcional calidad de la mano de obra proporciona una importante ventaja competitiva, razón por la cual ExxonMobil se esfuerza por contratar y retener a las personas más calificadas y maximizar sus oportunidades de éxito a través de capacitación y desarrollo constante. El compromiso es mantener un ambiente de trabajo seguro, diverso y caracterizado por una comunicación abierta, confiable y de trato justo.
- **Comunidades:** ExxonMobil está comprometida a ser un buen ciudadano corporativo en todos los lugares donde operan alrededor del mundo. Con este fin, la compañía mantiene altos estándares éticos, obedece todas las leyes, normas y regulaciones, y respeta las culturas locales y nacionales. Por sobre cualquier objetivo, se compromete a ejecutar sus operaciones de manera segura y ambientalmente responsable.

ExxonMobil aspira a estar en la vanguardia de la competencia en todos los aspectos del negocio y, es por eso, que aspira a lograr sus objetivos sin problemas en la ejecución de sus planes de negocio y adhiriendo siempre a estos principios rectores y las políticas de la organización.

La Corporación se divide en las siguientes grandes áreas, que representan los segmentos operativos en los Estados Contables:



El ciclo de vida del negocio del Upstream consiste en la identificación temprana de los recursos de hidrocarburos, la evaluación, adquisición y desarrollo de las actividades de producción y, finalmente, el cierre de la planta. La compañía ejecuta proyectos dentro de una amplia y diversa cartera que incluye el petróleo convencional, petróleo pesado, gas natural, el gas de esquisto, perforaciones en aguas profundas, gas natural licuado y proyectos de gas en el Ártico.



Las operaciones de Downstream de ExxonMobil refinan y distribuyen los productos derivados del petróleo y otras materias primas. Su red global de plantas de fabricación, sistemas de transporte y centros de distribución proporcionan combustibles, lubricantes y otros productos de alto valor a los clientes. Como la mayor refinadora mundial, la mayoría de sus capacidades de refinación están integradas con sus negocios de lubricantes y/o la actividad química. ExxonMobil comercializa sus productos a millones de clientes en todo el mundo a través de estaciones de servicio y, además, mediante tres segmentos globales de negocio: Industrial and Wholesale (industrial al por mayor), Aviación y Marina.



ExxonMobil es líder en la industria petroquímica con intereses en 48 plantas de fabricación propias en todo el mundo, ocupando puestos de liderazgo en muchos de los productos petroquímicos básicos de mayor volumen y mayor crecimiento en el mundo. Es también uno de los mayores productores de aromáticos y olefinas y también de poli-olefinas, incluyendo plásticos como el polietileno. La integración global de sus negocios y plantas le permite, además, producir un conjunto diverso de productos específicos no cíclicos. Más del 90% de la capacidad química de

ExxonMobil se emplea en negocios en donde la compañía ocupa los primeros o segundos puestos en el mercado en todo el mundo.

ExxonMobil tiene una cartera diversa y equilibrada con activos de alta calidad, proyectos y recursos a través de sus tres áreas de negocios (Upstream, Downstream y Chemical). La empresa busca mantener una grande, diversa y equilibrada cartera de oportunidades para garantizar un crecimiento rentable a través de una amplia gama de medios de inversión y entornos geopolíticos.

Este negocio integrado de ExxonMobil se resume de la siguiente manera:

ExxonMobil's integrated businesses



Upstream
Our Upstream business encompasses high-quality exploration opportunities across all resource types and geographies, an industry-leading resource base, a portfolio of world-class projects and a diverse set of producing assets. We have an active exploration or production presence in 36 countries.

Downstream
Our balanced Downstream portfolio includes refining facilities in 17 countries. We are one of the largest integrated refiners and manufacturers of lube basestocks and a leading marketer of petroleum products and finished lubricants. Our high-quality products, combined with a strong global refining and distribution network, position us as a premier supplier around the world.

Chemical
ExxonMobil Chemical is one of the largest chemical companies in the world. Our unique portfolio of commodity and specialty businesses delivers superior returns across the business cycle. We manufacture high-quality chemical products in 16 countries. Our products serve as the building blocks for a wide variety of everyday consumer and industrial products.

4.0 million oil-equivalent barrels of net oil and gas production per day

5.9 million barrels of petroleum product sales per day

24.2 million metric tons of prime product sales¹

Fuente: ExxonMobil 2014 Corporate Citizenship Report

Global Operations

As the world's largest publicly held oil and gas company, ExxonMobil has a diverse and balanced portfolio of high-quality resources, projects, and assets across our Upstream, Downstream, and Chemical businesses.

Upstream Our Upstream business encompasses high-quality exploration opportunities across all resource types and geographies, an industry-leading resource base, a portfolio of world-class projects, and a diverse set of profitable producing assets. We have an active exploration or production presence in 36 countries.

Downstream Our balanced Downstream portfolio includes refining facilities in 17 countries. We are one of the world's largest integrated refiners and manufacturers of lube basestocks, and a leading marketer of petroleum products and finished lubricants. Our high-quality products, combined with a strong global refining and distribution network, position us as a premier supplier around the world.

Chemical ExxonMobil Chemical is one of the largest chemical companies in the world. Our unique portfolio of commodity and specialty businesses delivers superior returns across the business cycle. We manufacture high-quality chemical products in 16 countries. With a major presence in Asia Pacific, we are well positioned to competitively supply the rapid chemical demand growth in this region.

Fuente: ExxonMobil 2014 Summary Annual Report

Finalmente, se presenta a continuación algunas cifras financieras del año 2014 simplemente con el objetivo de ilustrar la magnitud de la empresa bajo análisis:

Según el Reporte Anual de 2014 “Las estrategias de ExxonMobil están diseñados para ser exitosas. Nuestros resultados en 2014 demuestran una vez más la fortaleza de nuestro modelo integrado y el beneficio de nuestro enfoque de negocios sólido. Nuestra subyacente flexibilidad financiera sigue siendo una fuente de confianza en este período de rápidos cambios en los mercados energéticos. Seguimos avanzando en un conjunto único y equilibrado de oportunidades atractivas, lo que nos posiciona muy bien para continuar entregar valor a los accionistas en el largo plazo.” (p.5)

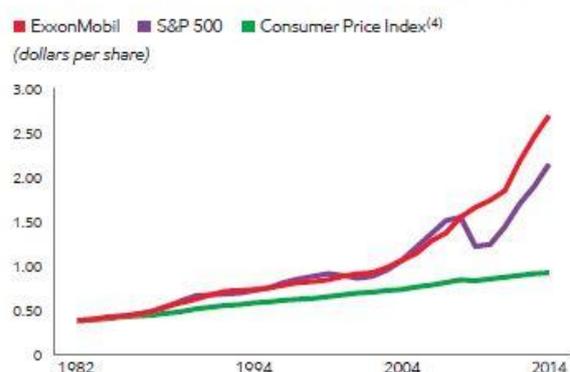
Financial Highlights

<i>(millions of dollars, unless noted)</i>	Earnings after Income Taxes	Average Capital Employed ⁽¹⁾	Return on Average Capital Employed (%) ⁽¹⁾	Capital and Exploration Expenditures ⁽¹⁾
Upstream	27,548	164,965	16.7	32,727
Downstream	3,045	23,977	12.7	3,034
Chemical	4,315	22,197	19.4	2,741
Corporate and Financing	(2,388)	(8,029)	N.A.	35
Total	32,520	203,110	16.2	38,537

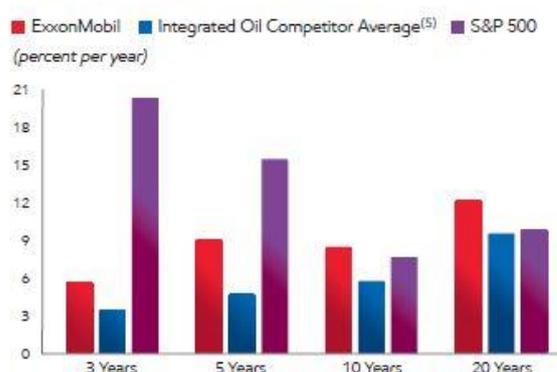
Operating Highlights

Liquids production <i>(net, thousands of barrels per day)</i>	2,111
Natural gas production available for sale <i>(net, millions of cubic feet per day)</i>	11,145
Oil-equivalent production ⁽²⁾ <i>(net, thousands of oil-equivalent barrels per day)</i>	3,969
Refinery throughput <i>(thousands of barrels per day)</i>	4,476
Petroleum product sales <i>(thousands of barrels per day)</i>	5,875
Chemical prime product sales ⁽¹⁾ <i>(thousands of tonnes)</i>	24,235

32nd Consecutive Year of Dividend Growth⁽³⁾



Total Shareholder Returns⁽¹⁾



(1) See Frequently Used Terms on pages 44 and 45.

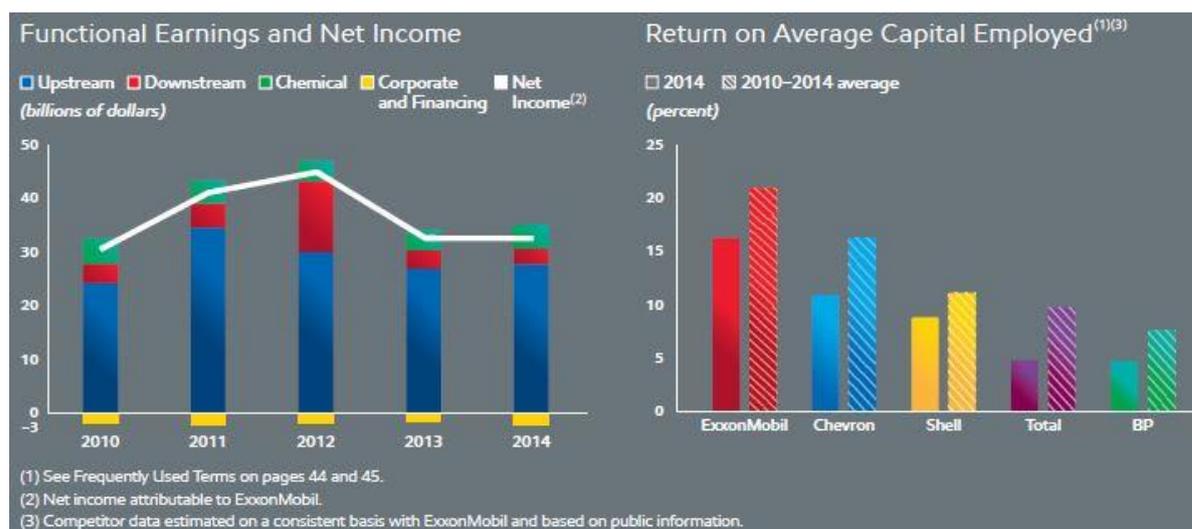
(2) Natural gas converted to oil-equivalent at 6 million cubic feet per 1 thousand barrels.

(3) S&P and CPI indexed to 1982 Exxon dividend.

(4) CPI based on historical yearly average from Bureau of Labor Statistics.

(5) BP, Chevron, Royal Dutch Shell, and Total values estimated on a consistent basis with ExxonMobil and based on public information.

Total Shareholder Return • Measures the change in value of an investment in stock over a specified period of time, assuming dividend reinvestment. We calculate shareholder return over a particular measurement period by: dividing (1) the sum of (a) the cumulative value of dividends received during the measurement period, assuming reinvestment, plus (b) the difference between the stock price at the end and at the beginning of the measurement period; by (2) the stock price at the beginning of the measurement period. For this purpose, we assume dividends are reinvested in stock at market prices at approximately the same time actual dividends are paid. Shareholder return is usually quoted on an annualized basis.



Financial Highlights

(millions of dollars, unless noted)

	2014	2013	2012
Net income attributable to ExxonMobil	32,520	32,580	44,880
Cash flow from operations and asset sales ⁽¹⁾	49,151	47,621	63,825
Capital and exploration expenditures ⁽¹⁾	38,537	42,489	39,799
Research and development costs	971	1,044	1,042
Total debt at year end	29,121	22,699	11,581
Average capital employed ⁽¹⁾	203,110	191,575	179,094
Market valuation at year end	388,398	438,684	389,680
Regular employees at year end (thousands)	75.3	75.0	76.9

Key Financial Ratios

	2014	2013	2012
Return on average capital employed ⁽¹⁾ (percent)	16.2	17.2	25.4
Earnings to average ExxonMobil share of equity (percent)	18.7	19.2	28.0
Debt to capital ⁽²⁾ (percent)	13.9	11.2	6.3
Net debt to capital ⁽³⁾ (percent)	11.9	9.1	1.2
Current assets to current liabilities (times)	0.82	0.83	1.01
Fixed-charge coverage (times)	46.9	55.7	62.4

Return on Average Capital Employed (ROCE)	2014	2013	2012	2011	2010
(millions of dollars)					
Net income attributable to ExxonMobil	32,520	32,580	44,880	41,060	30,460
Financing costs (after tax)					
Gross third-party debt	(140)	(163)	(401)	(153)	(803)
ExxonMobil share of equity companies	(256)	(239)	(257)	(219)	(333)
All other financing costs – net	(68)	83	100	116	35
Total financing costs	(464)	(319)	(558)	(256)	(1,101)
Earnings excluding financing costs	32,984	32,899	45,438	41,316	31,561
Average capital employed	203,110	191,575	179,094	170,721	145,217
Return on average capital employed – corporate total	16.2%	17.2%	25.4%	24.2%	21.7%

ROCE is a performance measure ratio. From the perspective of the business segments, ROCE is annual business segment earnings divided by average business segment capital employed (average of beginning and end-of-year amounts). These segment earnings include ExxonMobil's share of segment earnings of equity companies, consistent with our capital employed definition, and exclude the cost of financing. The Corporation's total ROCE is net income attributable to ExxonMobil excluding the after-tax cost of financing, divided by total corporate average capital employed. The Corporation has consistently applied its ROCE definition for many years and views it as the best measure of historical capital productivity in our capital-intensive, long-term industry, both to evaluate management's performance and to demonstrate to shareholders that capital has been used wisely over the long term. Additional measures, which are more cash flow based, are used to make investment decisions.

Fuente: ExxonMobil 2014 Summary Annual Report

Para concluir, vale destacar que al leer el Reporte Anual de 2014 de la empresa, al principio del mismo cuando se resumen en una hoja los principales resultados de año, llama poderosamente la atención – de manera positiva – que el primer ítem a destacar es *“Sólidos resultados ambientales y el mejor rendimiento en seguridad de la historia, gracias a una gestión eficaz de los riesgos.”* Esto es positivo porque denota que la empresa considera con seriedad los temas ambientales y sociales.

Además, en el Reporte Anual, se incluyen dos hojas antes de la presentación de los cuadros con la información financiera, que hablan sobre Corporate Citizenship, es decir, un mini resumen de su Informe de Sustentabilidad. Esto también resulta positivo porque demuestra que a la hora de presentar un resumen de la gestión anual, no sólo se consideran los resultados financieros sino también aspectos sociales y ambientales.



2014: Financial & Operating Summary

Results & Highlights

- Strong environmental results and best-ever safety performance supported by effective risk management
- Earnings of \$32.5 billion and industry-leading return on average capital employed⁽¹⁾ of 16.2 percent
- Capital and exploration expenditures⁽¹⁾ of \$38.5 billion
- Free cash flow⁽¹⁾ of \$17.9 billion, up \$7.3 billion compared to 2013
- Dividends per share increased 9.5 percent in the second quarter of 2014, the 32nd consecutive year of dividend-per-share increases

5.2. – ANÁLISIS DE CASOS 1: INFORMES DE SUSTENTABILIDAD DE EXXONMOBIL – 2012 A 2014

Para este trabajo se han analizado los Informes de Sustentabilidad de los años 2012, 2013 y 2014. Si bien se han analizado los Informes de los tres años mencionados, con el objetivo de facilitar el trabajo presentado, los ejemplos que se mencionan a continuación corresponden todos al Informe del año 2014, el más reciente.

En líneas generales, no hay cambios sustanciales en los Informes de los tres años presentados: la organización de la información y los temas tratados son en líneas generales los mismos: se cambia el orden de la presentación de la información en algunos casos, el formato del reporte en sí – es decir, cómo se presenta la información (gráficos, orden de los capítulos) - pero los temas tratados son los mismos y eso permite ver la evolución y la acción de la compañía a través de los años. Se observa una correlación en la información presentada.

El Informe de Sustentabilidad o Corporate Citizenship Report fue elaborado siguiendo los lineamientos e indicadores del *Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (2010) de IPIECA/API*, el cual fue desarrollado previamente en esta tesis. La mayoría de estos indicadores, según se aclara en el Informe, son consistentes además con los indicadores utilizados por el *Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.1*. A tales efectos, se incluye en el Informe un cuadro donde se muestra esta equivalencia y las páginas del Informe de Sustentabilidad en dónde se provee información sobre cada indicador.

Reporting overview	IPIECA/IOGP/API	GRI	Page reported
Chairman's letter		1.1	3
About ExxonMobil and Contributing to progress		2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.8, EC1	4-5
The Outlook for Energy		1.2, EC2	6
Sustainability and Engaging with our stakeholders	SE16	1.2, 4.14, 4.16, 4.17	7
External Citizenship Advisory Panel		4.16, 4.17	8
Key sustainability issues and challenges		1.2, 4.16, 4.17	9-10
Safety, health and the workplace			
Safety	HS1, HS3, HS4, HS5	2.10, 4.8, 4.11, 4.12, 4.13, EN29, DMA-LA, LA7, DMA-PR	12-15
Emergency preparedness and response	EB, SE17	4.11	15-16
Workplace security	SE17	4.11	16
Health and wellness	HS2	LA3, LA8	16-17
Workforce	SE15, SE16, SE17	4.8, EC3, DMA-LA, LA1, LA2, LA3, LA11, LA12, LA13	17-19
Case study: Combating infectious diseases, both inside and beyond our fence line	HS2, SE1, SE4	2.10, EC8, EC9, LA8	20-22
Environmental performance			
Environmental management		4.8, 4.11, DMA-EN	24
Biodiversity and ecosystem services	E5, SE1	EN11, EN12, EN13, EN14, EN15	24-26
Water management	E6, E9	4.11, EN8, EN9, EN10	27-29
Spill performance	EB	4.13, EN23, EN29	29-31
Air emissions	E7	EN20	31
Environmental compliance		EN21, EN28, EN30	32
Rehabilitating the environment		EN13, EN30	32
Managing climate change risks			
Engaging on climate change policy and planning	SE14	4.13, 4.14, 4.16, 4.17, EC2, SO5	34-35
Mitigating greenhouse gas emissions in our operations	E1, E2, E4	EC2, EN3, EN5, EN7, EN16, EN18	35-39
Developing future technology	E3	EC2, EN6, EN26	39
Case study: Innovation drives sustainability in Downstream and Chemical businesses		EN6, EN26, DMA-PR	40-42

Reporting overview	IPIECA/IOGP/API	GRI	Page reported
Community and social impact			
Respecting human rights	SE1, SE8, SE9, SE10, SE17	4.8, 4.12, DMA-HR, HR1, HR2, HR3, HR6, HR7, HR10	44
Managing community impacts	SE1, SE2, SE3	4.8, 4.12, 4.13, EC8, HR9, HR11, DMA-SO, SO1, SO9, SO10	44-48
Strategic community investments	SE4	EC1, EC8, EC9	48-52
Employee participation	SE4	2.10, EC1	52-53
Case study: Responsible production in Papua New Guinea	E5, HS1, SE1, SE3, SE4, SE5, SE6, SE7, SE8, SE10, SE13, SE17	4.12, EC1, EC6, EC7, EN12, EN13, EN14, LA2, LA7, LA11, HR8, HR11, SO1, SO9, SO10	54-56
Local development and supply chain management			
Local economic growth and development	SE5, SE6, SE7, SE17	2.10, 4.13, EC6, EC7	58-60
Supply chain management	SE7, SE9, SE12	2.10, EC8, HR1, HR2	60-62
Corporate governance			
Ethics and integrity	SE11, SE12, SE13, SE16, SE17, SE18	4.8, SO2, SO3, SO4	64-65
Board of directors		4.1, 4.2, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10, LA13	65-67
Shareholder relations		4.4, 4.16, 4.17	67
Political advocacy and contributions	SE14	4.17, SO5, SO6	68
About this report:		3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8, 4.16, 4.17	69
Materiality		3.5	70
Performance data	E1, E2, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, HS3, HS5, SE4, SE7, SE13, SE14, SE15, SE17	3.7-3.11, EC1, EN8, EN13, EN16, EN20, EN22, EN23, EN30, LA1, LA2, LA7, LA13, SO6	71-73
IPIECA/GRI content index		3.12	74
Assurance statement and back cover		2.3, 2.4, 2.6, 3.13	75-76

ExxonMobil fully reports on all GRI indicators listed above, unless they are in *italics*, in which case they are partially addressed. Where indicators require multiple pieces of information located in different sections of the report, we list the indicator in every section where the related information appears. For the GRI portion of this index, DMA refers to the Disclosure on Management Approach. The IPIECA indicators in this index include, at minimum, all common reporting elements.

ERM Environmental Resources Management Inc. (ERM) reviewed ExxonMobil's 2014 Corporate Citizenship Report against the IPIECA/IOGP/API Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (2010) and the GRI G3.1 Sustainability Reporting Guidelines. ERM found that the report contents address the indicators shown in this index.

Además, se observa al final de este cuadro, la mención según la cual la empresa Environmental Resources Management Inc. (ERM) ha revisado el reporte frente a los indicadores IPIECA y GRI y ha encontrado que el contenido del reporte cumple con los índices que la empresa dice reportar. ERM es un proveedor líder mundial de servicios de consultoría en temas de sustentabilidad relacionados con el medio ambiente, salud, seguridad, riesgo y servicios sociales, ayudándole a las empresas a comprender y gestionar los retos de sostenibilidad que el mundo enfrenta cada vez más.

El Informe cubre las operaciones de ExxonMobil al 31 de Diciembre de cada año y se utilizan tanto *descripciones cualitativas como métricas cuantitativas* para explicar las políticas, programas y prácticas de la Compañía. Se incluye información respecto de cuestiones ambientales, económicas y sociales. Existen en el Informe muchos *casos de estudio* como forma de mostrar las actividades llevadas a cabo y sus impactos. Se incluyen testimonios también de representantes de algunos grupos de interés, como ser empleados. Esto es uno de los aspectos que IPIECA fomenta como una manera de comunicar cómo la empresa se aproxima a los desafíos de la sostenibilidad.

En promedio, el Informe cuenta con 74 páginas y los capítulos desarrollados, como se mencionara anteriormente, son los mismos lo cual permite ver la evolución a través del tiempo. En promedio se dedica la misma cantidad de páginas a cada capítulo, lo que muestra una distribución igualitaria en la importancia asignada a cada uno:

CANTIDAD DE PAGINAS	
2012	66
2013	82
2014	75
Promedio	74

CAPITULOS	2012	2013	2014	PROMEDIO
Seguridad, Salud y Fuerza Laboral	8	12	12	11
Desempeño Ambiental	12	16	10	13
Gestión de riesgos del cambio climático	6	9	10	8
Comunidad e Impacto Social	8	11	14	11

Desarrollo Económico Local y Gestión de la Cadena de Suministro	9	9	6	8
Gobierno Corporativo	6	6	6	6
Acerca del Informe – Información General	12	12	12	12

Se hace mención respecto de la importancia que la compañía le otorga al *feedback recibido* sobre los Informe presentados; se sostiene que dicha retroalimentación externa es un componente clave de la estrategia de participación y un compromiso para mejorar el Informe de Sustentabilidad: la Gerencia revisa todos los comentarios recibidos y, en muchos casos, éstos se incorporan en la evaluación de la importancia material de temas a tratar y el contenido del informe. Justamente esto se observa en el Informe del 2014, en donde se hace mención que cómo consecuencia del feedback recibido de varios stakeholders respecto del Informe del 2013, los siguientes cambios fueron incorporados en el Informe del 2014:

Observación	Acción en el Informe del 2014
Mostrar más datos y utilizar períodos de tiempo consistentes para las tendencias en los indicadores.	Se incluyen 10 años de datos en el Informe del 2014 cuando en años anteriores sólo se incluían 4 años.
Incluir más historias de impacto en la comunidad/personas.	Dos de los casos de estudios incluidos en el Informe del 2014 se centran en el impacto humano: los impactos en los residentes de Papúa Nueva Guinea y los impactos en los empleados y miembros de la comunidad en las zonas afectadas por Malaria y Ébola. Además, se nota la inclusión de mayores historias de impacto humano en pequeñas secciones denominadas “Up Close” a lo largo de todo el Informe.
Cuantificar el impacto de los programas de inversión en la comunidad.	Se incluyen más impactos cuantificables de los programas de inversión en la comunidad en la sección respectiva.
Hablar con mayor transparencia sobre los desafíos que enfrenta la compañía.	En las primeras páginas del Informe del año 2014 se incluye una serie de Preguntas & Respuestas con el Vice-Presidente de Asuntos Públicos y Gubernamentales, en donde se comenta sobre los desafíos de sostenibilidad más significativos que la empresa enfrenta respecto de temas que son de interés para los grupos de interés de la empresa.

El Informe cuenta con una *verificación externa*; es revisado por Lloyd's Register Quality Assurance Inc. (LRQA), para asegurar los procesos de reporte utilizados en la creación del Informe, la integridad de los mismos y la consistencia con los lineamientos del IPIECA/API. LRQA no verifica la exactitud de la información presentada, la cual es responsabilidad de la compañía. LRQA ha revisado los procesos utilizados para el reporte de sustentabilidad desde el 2005 (para el Informe del 2004). El proceso de verificación consiste en:

- Verificar la integridad de los procesos utilizados para determinar cuáles son los asuntos materiales a ser informados en el reporte.
- Evaluar la coherencia y cumplimiento con las guías de la industria: Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (IPIECA 2010) y Compendium of Greenhouse Gas Emission Estimation Methodologies for the Oil and Gas Industry (API 2009)
- Revisar la información reportada para confirmar la inclusión de todos los indicadores de seguridad, salud y desempeño ambiental según lo establecido por IPIECA/API.
- Revisar los requisitos de presentación de informes según las directrices de la industria para asegurar consistencia en el alcance, definición y reporte de cada uno de los indicadores pertinentes.
- Evaluar los procesos utilizados por ExxonMobil para asegurar la integridad, coherencia y conformidad en la presentación de la información a través de sus varias oficinas globales.
- Revisar los procesos de participación de las partes interesadas.
- Revisar los procesos utilizados para agregar los datos e información a nivel corporativo para su inclusión en el Informe de Sustentabilidad.
- Revisar las herramientas de recolección de datos de ExxonMobil y evaluar su uso en el proceso de reporte que deriva en la presentación de informes de sustentabilidad.
- Revisar los procesos de recolección y reporte de datos en una muestra de nueve sitios operativos de la compañía para evaluar la comprensión y aplicación de los requisitos de reporte de información a ser incluida en los informes de sustentabilidad.

Según LRQA, el sistema de reporte de ExxonMobil es efectivo para proveer indicadores de seguridad, salud y cuestiones ambientales que sean de utilidad para evaluar la performance corporativa y reportar información consistentemente con los lineamientos de la industria (IPIECA/API). LRQA concluye que:

- Existen procesos establecidos y en uso para garantizar que los sitios locales y globales que contribuyen a reportar información sobre temas de seguridad, salud y métricas ambientales comprenden y siguen los requerimientos delineados por la compañía.
- Los métodos utilizados para el cálculo de cada métrica son definidos con claridad y comunicados en la organización.

- Existen procesos para asegurar que los indicadores cuantitativos son verificados para asegurar su exhaustividad, coherencia y precisión.
- Existe un compromiso activo con los grupos de interés externos, lo cual proporcionó información para determinar los asuntos materiales a incluir en el reporte.



LRQA Assurance Statement

Relating to Exxon Mobil Corporation's Corporate Citizenship Report for the calendar year 2014.

This Assurance Statement has been prepared for Exxon Mobil Corporation in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Inc. (LRQA) was commissioned by Exxon Mobil Corporation (ExxonMobil) to assure its processes for reporting safety, health and environmental IPECA performance indicators used in the Corporate Citizenship Report (CCR) for the calendar year 2014, to a reasonable level of assurance using LRQA's verification approach.

Our assurance engagement covered ExxonMobil's operations and activities worldwide and specifically the following requirements:

- Verifying the integrity of the processes used for determining which material issues to report
- Evaluating consistency with the following industry guidelines:
 - IPECA/API, Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (2010)
 - API, Compendium of Greenhouse Gas Emission Estimation Methodologies for the Oil and Gas Industry (2009)

Our assurance engagement did not include verifying the accuracy of data and information reported.

LRQA's responsibility is only to ExxonMobil. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. ExxonMobil's management was responsible for preparing the CCR and for maintaining effective internal controls over the reporting processes and CCR. LRQA's responsibility was to carry out an assurance engagement on the reporting processes in accordance with our contract with ExxonMobil. Ultimately, the CCR has been approved by, and remains the responsibility of, ExxonMobil.

LRQA's opinion

Based on LRQA's approach, we believe that ExxonMobil's reporting processes were effective in delivering safety, health and environmental indicators that are useful for assessing corporate performance and reporting information consistent with IPECA/API Guidance.

The opinion expressed is formed on the basis of a reasonable level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the Verifier.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagement was carried out in accordance with our Verification procedure; the following tasks were undertaken as part of the evidence-gathering process for this assurance engagement:

- Reviewing the reported information to confirm the inclusion of all core safety, health and environmental performance indicators referenced in the IPECA/API Guidance
- Reviewing the documented reporting requirements against the applicable industry guidelines to assure consistency of scope, definition and reporting for each of the relevant indicators
- Reviewing the reporting processes at Headquarters and at each of the functional business levels to evaluate the processes used by ExxonMobil to assure completeness, consistency and conformance to reporting requirements across its global operations
- Reviewing the stakeholder engagement processes
- Reviewing the processes used to aggregate the data and information at the corporate level for inclusion in the CCR
- Reviewing ExxonMobil's data collection tools to assess use in the reporting processes
- Reviewing the data-reporting processes at a sample of nine operating sites to assess local understanding and implementation of reporting requirements. Sites selected were Naticoke Refinery, Canada; Anchorage Chemical Terminal, United States; Geophysical Operations headquarters, United States; and lubricant facilities in Paulsboro, and Cicero, United States; Ulsan, Korea; Uddevalla, Sweden; Taichung, Taiwan; and Asher, Egypt.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Processes were in place to ensure that sites contributing to core safety, health and environmental metrics understood corporate reporting obligations and were included in corporate safety, health, environmental and climate change reporting
- Methods used for calculating each metric were defined clearly and communicated
- Processes were in place to ensure that the quantitative indicators were checked for completeness, consistency and accuracy
- Responsibility for annually reviewing and updating reporting guidelines was clear, with improvement in methodology regularly undertaken
- Guidelines for greenhouse gas emissions reporting were consistent with, and specifically refer to, the API Compendium for GHG Emissions Methodologies for the Oil and Gas Industry (February 2004)
- Active engagement with external stakeholders provided information for determining material issues

Observations and areas for potential improvement were provided in a report to ExxonMobil's management. These recommendations do not affect our opinion.

LRQA's competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

LRQA is ExxonMobil's certification body for ISO 9001 and ISO 14001 (Lubricants operations) and Responsible Care (Chemical operations) and the California ARB GHG verification. The certification assessments are the only work undertaken by LRQA for ExxonMobil and as such do not compromise our independence or impartiality.

Signed

Dated: March 26, 2015

Andrea M. Bockrath

LRQA Lead Verifier
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance, Inc.

LRQA Reference: LQA0110889

LRQA's Verification procedure is based on current best practice and uses the principles of AA1000AS (2008) — Inclusion, Materiality, Responsiveness and Reliability of performance data and processes defined in ISAE3000.

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as "Lloyd's Register." Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2014. A member of the Lloyd's Register Group.

Los temas incluidos en el Informe de Sustentabilidad son el resultado de un **análisis de materialidad** que la empresa realiza. Se identifican temas de importancia a través del monitoreo de las expectativas de los stakeholders, del diálogo directo, debates públicos, legislación, acuerdos internacionales y feedback recibido sobre los Informes de Sustentabilidad pasados. También se consideran estándares y expectativas de reporte según la guía de la industria al respecto (IPECA). La prioridad de los temas a tratar es asignada considerando cada tema según su nivel de importancia para los diferentes stakeholders y su impacto en el negocio, entre otros. De esta manera, se identifican temas que se repiten con frecuencia y temas nuevos o emergentes. Los resultados de este análisis de materialidad son revisados por el management y se utilizan para construir el Informe de Sustentabilidad. A continuación se observa el proceso de materialidad que ExxonMobil adjunta en su Informe del 2014, describiendo los temas materiales que fueron incluidos en el mismo:

<p>1 Issue identification We used the following sources to identify the list of potential material issues:</p> <ul style="list-style-type: none"> • International reporting guidelines • Topics covered in previous reports • Feedback on the 2013 report from both internal and external stakeholders • Customer and investor questionnaires • Current legislation • Public debate issues • Online and media coverage 	<p>3 2014 material issues We identified the following issues as the most material and discussed each in this report:</p> <p>Safety, health and the workplace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emergency preparedness and response • Employee benefits • Employment practices • Personnel safety • Process safety • Product safety and responsibility • Product transportation safety • Retention and engagement • Training and development • Workplace security • Worksite health and wellness <p>Environmental performance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Air quality • Biodiversity and ecosystem services • Environmental compliance • Spill performance • Water <p>Managing climate change risks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Climate change policy and planning • Energy use/efficiency • Greenhouse gas emissions <p>Community and social impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Community relations • External stakeholder engagement • Human rights • Indigenous peoples <p>Local development and supply chain management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economic impacts and development • Supply chain management <p>Corporate governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Board leadership • Ethics and integrity • Executive compensation • Political advocacy and contributions • Shareholder relations/returns • Transparency <p>Business operations (included throughout report)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arctic operations • Canadian oil sands • Energy future • Management systems • Offshore drilling • Unconventional oil and gas operations
<p>2 Issue prioritization We then prioritized the identified issues by rating each on the following criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequency that stakeholders raised the issue • Presence in the public domain • Occurrence under international standards and frameworks • Coverage by our industry and peers • Online and media coverage • Strategic importance to ExxonMobil • Future business opportunities and challenges 	

Desde el 2009 la compañía estableció un *Panel Externo de Asesoría Ciudadana* (External Citizenship Advisory Panel – ECAP) para que éste le brinde una revisión independiente del Informe de Sustentabilidad, incluyendo su proceso de análisis de materialidad, el contenido y claridad del reporte y la relevancia de los temas incluidos. Las observaciones y comentarios del Panel son utilizados para mejorar la elaboración de estos Informes. Los miembros de este Panel son cinco personas, externos a ExxonMobil, con experiencia y trayectoria en la temática ambiental, social y de gobierno corporativo y son miembros académicos, representantes de organizaciones no gubernamentales y ex empleados del gobierno. Cada año, el ECAP revisa uno de los primeros borradores del Informe y proporciona retroalimentación, que se evalúa e incorpora en el Informe según corresponda. Se presenta a continuación un extracto de la sección más relevante de la opinión del ECAP sobre el Informe del 2014, la cual se encuentra disponible en la página web de la compañía <http://corporate.exxonmobil.com/en/community/corporate-citizenship-report/external-assessment/citizen-advisory-panel>

2014 CCR ECAP Statement

April 24, 2015

The External Citizenship Advisory Panel (Panel) is pleased to share its independent opinion of ExxonMobil's 2014 Corporate Citizenship Report (CCR). Our 2014-2015 engagement period included communications with ExxonMobil via teleconference, email and an in-person meeting at ExxonMobil's corporate headquarters. This in-person meeting afforded the Panel the opportunity to meet with key ExxonMobil managers to better understand the nuances, challenges and management approaches associated with developing and operating its new liquefied natural gas facility in Papua New Guinea, and also to engage with management on approaches to measuring social performance both in the United States and abroad.

As with past years, we had an opportunity to review and comment on an early draft of the report. While the Panel's mandate does include engaging with the company on policy and strategy issues, this statement is solely focused on the company's transparency efforts through reporting.

The comments contained in this letter are not an official endorsement of the report, the company or its policies, but rather our individual and shared views on the quality and progress made in ExxonMobil's reporting efforts.

In recognition of the substantial time spent, ExxonMobil provided a donation on behalf of the panelists to nonprofit organizations of their choice and reimbursed Panel-related expenses.

2014 Commentary

The company's reporting has evolved over the seven years of the Panel's existence. The Panel has encouraged the company to adopt a reporting style that features both processes and outcomes on key sustainability issues, including specific examples of its challenges and steps taken to resolve them. While we continue to encourage ExxonMobil to enhance its transparency efforts, we also acknowledge and appreciate many of the company's efforts to be responsive to our recommendations and concerns.

The CCR provides an important overview of the company's positions and activities on sustainability-related topics. However, to better convey the strategic importance of these issues, the report could more clearly demonstrate the alignment between the company's long-term business strategy and its sustainability reporting. The interview with Ken Cohen begins to provide some of this context by addressing some explicit stakeholder questions. We hope ExxonMobil continues to expand this type of reporting in the future.



ExxonMobil aborda el desafío de sustentabilidad a través de un **enfoque de ciudadanía corporativa centrado en 6 áreas**, buscando así balancear el crecimiento económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente para que generaciones futuras no se vean comprometidas por acciones o decisiones tomadas hoy. Este ***Sistema de Gestión de la Sustentabilidad*** se resume en las siguientes áreas, que son a su vez los capítulos en que se divide el Informe de Sustentabilidad:

- Seguridad, Salud y Ámbito de Trabajo (Safety, Health and the Workplace)
- Comunidad e Impacto Social (Community and Social Impact)
- Gobierno Corporativo (Corporate Governance)
- Desarrollo Económico Local y Gestión de la Cadena de Suministro (Local development and supply chain management)
- Performance Medioambiental (Environmental Performance)
- Manejo de riesgos frente al Cambio Climático (Managing Climate Change Risks)

Estas áreas abarcan todo el negocio de la empresa y, además, ExxonMobil dice reconocer la importancia crítica de la mejora continua y excelencia en cada una de ellas. ExxonMobil opera en un medio ambiente sensitivo (en lo ambiental y social) ya que, por ejemplo, muchas de sus refinerías se encuentran ubicadas cerca de casas de familias y negocios. Asimismo, provee productos químicos esenciales para otras industrias (como la de computación, medicina y automotriz). Por todo esto, la empresa manifiesta reconocer que resulta crítico un foco constante en sustentabilidad para lograr realizar sus actividades con éxito.



Surgen así los índices sobre los cuales la empresa reporta, siguiendo los lineamientos de la industria provistos por IPIECA/API y los cuales se referencian, además, con los índices del GRI. Se presentan a continuación los ***índices reportados en el Informe del 2014:***

El Informe de Sustentabilidad y su Comunicación Interna en la Ind. Petrolera: el caso ExxonMobil.

Citizenship data table	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Interpretation	Page #
Safety, health and the workplace*												
Fatalities — employees	3	3	0	0	4	0	0	1	0	0	■	13
Fatalities — contractors	5	7	8	5	4	3	9	4	6	3	■	13
[†] Fatal accident rate — total workforce (per 1,000,000 work hours)	0.017	0.021	0.018	0.011	0.017	0.006	0.017	0.010	0.011	0.006	■	N/A
[‡] Lost-time incident rate — employees (per 200,000 work hours)	0.069	0.050	0.031	0.054	0.043	0.048	0.064	0.041	0.050	0.032	■	N/A
[‡] Lost-time incident rate — contractors (per 200,000 work hours)	0.054	0.052	0.065	0.049	0.040	0.031	0.086	0.049	0.041	0.030	■	N/A
[‡] Lost-time incident rate — total workforce (per 200,000 work hours)	0.061	0.051	0.048	0.051	0.041	0.038	0.077	0.046	0.044	0.030	■	13
[‡] Total recordable incident rate — employees (per 200,000 work hours)	0.39	0.33	0.33	0.37	0.32	0.25	0.30	0.25	0.22	0.19	■	N/A
[‡] Total recordable incident rate — contractors (per 200,000 work hours)	0.45	0.43	0.43	0.49	0.39	0.34	0.41	0.37	0.32	0.29	■	N/A
[‡] Total recordable incident rate — total workforce (per 200,000 work hours)	0.42	0.39	0.38	0.43	0.36	0.30	0.37	0.33	0.28	0.26	■	13
Number of process safety Tier 1 events (API RP 754 guidance)	NA	NA	NA	NA	NA	69	62	70	63	62	■	14
[§] Number of regular employees at year end, thousands	84	82	81	80	81	84	82	77	75	75	■	18
[¶] Percent of workforce — outside the United States	63	63	63	63	63	60	61	59	59	58	■	18
[¶] Percent women — global workforce	23	24	25	25	26	26	26	28	28	28	■	18
Percent management and professional new hires — women	42	41	38	39	38	40	44	39	39	40	■	19
Percent management and professional new hires — outside the United States	70	72	71	69	63	70	79	68	66	61	■	N/A
Number of non-unique employee participants in corporate and technical training, thousands	51	52	35	48	52	61	65	76	87	79	■	19
Total corporate and technical training expenditures, millions of dollars	52	60	61	69	71	77	80	88	96	117	■	19
Environmental performance*												
[†] Number of acres of managed wildlife habitat	220	370	370	370	380	6,400	6,900	7,000	7,000	7,200	■	26
Freshwater consumption, millions of cubic meters	NA	NA	320	350	340	330	370	330	280	270	■	27
Freshwater intensity, metric tons of water consumed per metric tons of throughput or production												
Upstream	NA	NA	0.07	0.08	0.09	0.10	0.26	0.26	0.22	0.17	■	N/A
Downstream	NA	NA	0.81	0.90	0.85	0.87	0.88	0.82	0.74	0.74	■	N/A
Chemical	NA	NA	2.36	2.56	2.46	2.41	2.64	2.41	1.98	1.79	■	N/A
Marine vessel spills (owned and long-term leased), number of hydrocarbon spills > 1 barrel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	■	29
Spills (not from marine vessels), number of oil, chemical and drilling fluid spills > 1 barrel	370	295	253	211	242	210	484	356	330	335	■	29
Hydrocarbons spilled (oil spilled), thousands of barrels	11.5	35.3	7.5	20.3	17.4	7.7	17.8	8.5	11.1	9.1	■	29
Other spills, thousands of barrels	0.3	4.7	0.5	0.4	0.5	40.4	2.0	1.6	0.9	3.4	■	N/A
Environmental performance* (continued)												
Controlled hydrocarbon discharges to water, thousands of metric tons	2.0	1.9	1.7	1.8	1.4	1.3	1.3	1.2	1.1	1.2	■	N/A
Sulfur dioxide (SO ₂) emitted, millions of metric tons	0.26	0.24	0.21	0.19	0.16	0.14	0.13	0.13	0.12	0.10	■	31
Nitrogen oxides (NO _x) emitted, millions of metric tons	0.18	0.18	0.16	0.15	0.13	0.12	0.15	0.15	0.15	0.14	■	31
Volatile organic compounds (VOCs) emitted, millions of metric tons	0.36	0.34	0.31	0.25	0.23	0.23	0.24	0.20	0.19	0.20	■	31
VOCs emitted, metric tons per 100 metric tons of throughput or production												
Upstream	0.092	0.084	0.084	0.069	0.071	0.076	0.078	0.073	0.074	0.078	■	N/A
Refining	0.018	0.016	0.015	0.012	0.011	0.012	0.011	0.010	0.009	0.008	■	N/A
Chemical	0.050	0.043	0.039	0.043	0.036	0.036	0.032	0.036	0.034	0.029	■	N/A
Environmental expenditures, billions of dollars	3.3	3.2	3.8	5.2	5.1	4.5	4.9	5.5	6.0	6.2	■	32
[†] Total hazardous waste disposed from operations, millions of metric tons	0.3	0.2	0.1	0.4	0.8	1.3	1.9	2.0	0.3	0.3	■	N/A
Managing climate change risks*												
[†] Greenhouse gas emissions, absolute (net equity, CO ₂ -equivalent emissions), millions of metric tons	136	139	135	126	123	126	128	125	125	122	■	35
[‡] Direct (excluding emissions from exported power and heat)	127	129	125	117	114	117	119	117	117	114	■	N/A
[¶] Emissions associated with imported power	9	10	10	9	9	9	9	8	8	8	■	N/A
CO ₂ (excluding emissions from exported power and heat)	131	134	131	122	119	122	125	122	122	118	■	N/A
Methane (CO ₂ -equivalent)	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	■	N/A
Other gases (CO ₂ -equivalent)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	■	N/A
Emissions from exported power and heat	12	14	14	13	14	13	15	15	16	7	■	N/A
[‡] Greenhouse gas emissions, normalized (net equity, CO ₂ -equivalent emissions), metric tons per 100 metric tons of throughput or production											■	
Upstream	22.5	22.6	21.7	21.0	20.1	20.5	20.7	22.3	22.4	23.0	■	35
Downstream	22.0	21.8	21.5	21.0	21.0	20.8	20.1	19.5	19.7	19.1	■	35
Chemical	63.9	60.9	62.1	59.8	60.7	57.9	57.2	56.3	57.0	53.5	■	35
Energy use (billion gigajoules)	1.5	1.6	1.6	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.6	■	35
Energy intensity, normalized versus Global Energy Management System (GEMS) base year (2002) — refining	95.1	94.8	94.2	93.7	92.8	91.8	90.9	90.0	90.5	90.3	■	N/A
Energy intensity, normalized versus GEMS base year (2002) — chemical steam cracking	91.2	90.4	89.6	90.4	88.6	87.6	87.3	88.2	88.8	86.4	■	N/A
Hydrocarbon flaring (worldwide activities), millions of metric tons	7.7	8.2	8.0	5.7	4.4	3.6	4.1	3.6	3.7	4.5	■	37
[¶] Cogeneration capacity in which we have interest, gigawatts	4.3	4.3	4.5	4.6	4.9	4.9	5.0	5.2	5.3	5.5	■	38
Community and social impact												
[†] Community investments, millions of dollars	167.6	170.0	206.6	225.2	235.0	237.1	278.4	255.6	269.5	279.5	■	48
United States	112.7	109.1	124.1	144.6	143.0	154.8	161.3	156.5	156.3	150.2	■	49
Rest of world	54.9	60.9	82.5	80.6	92.0	82.3	117.1	99.1	113.2	129.3	■	49
Local development and supply chain management												
U.S. spending with minority- and women-owned businesses, millions of dollars	492	576	582	615	887	841	1,068	1,001	1,024	1,108	■	60
Corporate governance												
[†] Number of Extractive Industries Transparency Initiative (EITI) participating countries	4	6	6	8	8	7	7	7	9	10	■	N/A
Percent of shares represented at Corporation's Annual Meeting	84.6	84.0	84.9	84.8	82.9	80.7	81.9	83.0	82.3	82.9	■	67
Corporate political contributions — U.S. state campaigns and national 527s, millions of dollars	0.34	0.41	0.27	0.45	0.49	1.10	0.51	1.03	0.70	1.17	■	N/A

Notes on performance table:

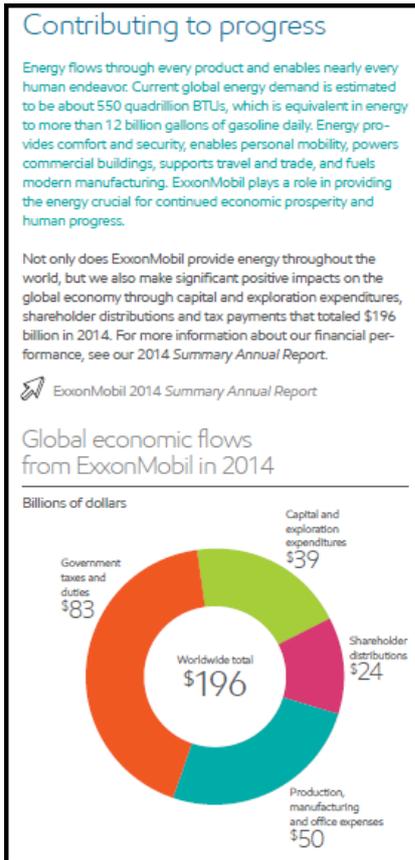
- [†]For the past 10 years, ExxonMobil's fatal accident rate has been equivalent to our fatal incident rate. Workforce includes employees and contractors.
- [‡]Incidents include injuries and illnesses. Safety data are based on information at the time of publication. Workforce includes employees and contractors.
- [¶]Reduction from 2011 primarily due to divestment and restructuring activity in the Downstream business.
- [§]Regular employees are defined as active executive, management, professional, technical and wage employees who work full-time or part-time for ExxonMobil and are covered by ExxonMobil's benefit plans and programs. Employees at our company-operated retail stores are not included.
- [¶]Cumulative figure.
- [¶]The value for hazardous waste from ongoing operations includes produced water classified as hazardous waste by one local authority, which is approximately 95 percent of the reported figure in 2008–2012.
- [¶]The net equity greenhouse gas (GHG) emissions metric was introduced in 2011 as a replacement for the direct equity GHG metric. Information has been restated back to 2005 according to the new metric. The net equity GHG metric includes direct and imported GHG emissions and excludes emissions from exports (including Hong Kong Power through mid-2014). ExxonMobil reports GHG emissions on a net equity basis for all our business operations, reflecting our percent ownership in an asset.
- [¶]The addition of direct emissions and emissions associated with exported power and heat is equivalent to World Resources Institute (WRI) Scope 1.
- [¶]These emissions are equivalent to WRI Scope 2.
- [¶]Total contributions include ExxonMobil corporate and foundation donations, and employee and retiree giving through ExxonMobil's matching gift, disaster relief and employee giving programs.
- [¶]In countries where ExxonMobil has an upstream business presence.
- [¶]Some uncertainty exists in environmental and safety data, depending on measurement methods. Data represent best available information at the time of publication. Environmental, health and safety data are reported for our affiliates and those operations under direct ExxonMobil management and operational control. Includes XTO Energy performance beginning in 2011. NA is used to indicate that data are not available.

En mi opinión, la forma de presentar esta información (citizenship data) resulta positiva dado que, al ser índices numéricos, muestra objetividad de la información presentada. Además el hecho de contar con las métricas de años anteriores permite evaluar la performance y el avance año tras año. Se observa también que la empresa clasifica la tendencia de esta información (tendencia de los resultados), cuando corresponde, en las siguientes categorías bajo la columna “Interpretation”:

- Deseado (verde)
- No deseado (rojo)
- Mixto (amarillo)

Se observan, en el 2014, 4 variables donde los resultados obtenidos no fueron los deseados. Ellas son:

- Muertes de Contratistas: si bien la métrica se redujo respecto de años anteriores, ExxonMobil reconoce que no es aceptable según sus criterios. Reconoce haber investigado las causas que llevaron a dichas muertes para aprender sobre esto y así evitar las mismas situaciones en el futuro. También se ha juntado con otras industrias del negocio del petróleo y gas y similares para entender las circunstancias que llevan a lesiones y fatalidades en el área. La empresa sostiene que no va a estar satisfecha hasta que se cumpla su gol de *Nobody Gets Hurt* (Nadie Sale Lastimado) y sostiene que es su responsabilidad que cada empleado y contratista que trabaja en sus edificios y plantas vuelva a su casa tan seguro como cuando ingresó a trabajar ese día.
- Incidentes de Seguridad en los Procesos – Nivel 1 (según directriz API RP 754): si bien no se provee detalle sobre cuáles fueron los incidentes, se explica que el estándar API RP 754 define los indicadores de seguridad de los procesos y el uso de un sistema de clasificación de los incidentes de seguridad en Niveles 1 a 4, siendo Niveles 1 y 2 incidentes que resultaron en una pérdida de contención primaria (es decir una emisión no planificada o no controlada de cualquier material de contención primaria, incluyendo materiales no tóxico y no inflamables). Niveles 3 y 4 representan “casi incidentes”. Pero no se provee información sobre cuáles fueron estos incidentes.
- Derrames de Buques Marinos: en el 2012 ExxonMobil comenzó a medir derrames accidentales significativos para el medio ambiente (o SSE: Significant Spills to the Environment) a través de toda la corporación. SSE son derrames a la superficie del agua y las aguas subterráneas, derrames en entornos ambientales sensibles o en comunidades. En el 2014 ExxonMobil tuvo 20 derrames significativos de este tipo, incluyendo un derrame de una embarcación marina rentada que derramó una pequeña cantidad de gasoil al agua durante una transferencia de carga. ExxonMobil dice aumentar su foco en dichos derrames para aprender de dichas circunstancias y así prevenir su recurrencia en el futuro.
- Otros derrames (no petróleo) – en miles de barriles: lamentablemente no se provee información en el cuerpo del Informe sobre esta métrica, lo cual llama la atención dada a la meticulosidad con la que el informe está realizado.



Finalmente, además de estos indicadores (Citizenship Data), en el Informe se mencionan los diversos **flujos económicos** que la empresa generó globalmente durante el 2014, a saber:

- En el 2014 se invirtieron más de \$39 billones de dólares en gastos de capital y gastos de exploración.
- Durante más de 100 años la corporación ha pagado dividendos. En el 2014, distribuciones a los accionistas ascendieron a \$24 billones de dólares.
- En el 2014, ExxonMobil alrededor del mundo pagó impuestos por un monto de \$83 billones de dólares.
- Gastos de producción, fabricación y gastos operativos de oficina ascendieron a \$50 billones de dólares.

A modo de ejemplo y con el objetivo de brindar una perspectiva completa del caso bajo análisis, se presenta el índice de los temas tratados en el Informe de Sustentabilidad o Corporate Citizenship Report del 2014 de ExxonMobil.

3	Chairman's letter	11		20		23		33		40	
4	About ExxonMobil		Safety, health and the workplace				Environmental performance		Managing climate change risks		
5	Contributing to progress		<ul style="list-style-type: none">- Safety- Emergency preparedness and response- Workplace security- Health and wellness- Workforce				<ul style="list-style-type: none">- Environmental management- Biodiversity and ecosystem services- Water management- Spill performance- Air emissions- Environmental compliance- Rehabilitating the environment		<ul style="list-style-type: none">- Engaging on climate change policy and planning- Mitigating greenhouse gas emissions in our operations- Developing future technology		
6	The Outlook for Energy										
7	Sustainability and engagement										
8	External Citizenship Advisory Panel										
9	Key sustainability issues and challenges										
		43		54		57		63		69	
			Community and social impact		Case study: Responsible production in Papua New Guinea		Local development and supply chain management		Corporate governance	70	Materiality
			<ul style="list-style-type: none">- Respecting human rights- Managing community impacts- Strategic community investments- Employee participation		<ul style="list-style-type: none">- Local economic growth and development- Supply chain management		<ul style="list-style-type: none">- Ethics and integrity- Board of directors- Shareholder relations- Political advocacy and contributions		<ul style="list-style-type: none">- Developing future technology	71	Performance data
										74	IPIECA/GRI content index
										75	Assurance statement
											Throughout the report, additional content is available by clicking the icons shown above.

A continuación, analizaremos el contenido específico del Informe en torno a las siguientes variables:

- a) Comunicación
- b) Variables Consideradas en la Toma de Decisiones
- c) Comprensión del Riesgo
- d) Políticas Estratégicas Hacia la Sustentabilidad
- e) Participación Ciudadana
- f) Derechos Humanos
- g) Educación y Formación y Condiciones Laborales (“employee engagement”)

A) Comunicación

ExxonMobil reconoce que el diálogo continuo y el compromiso con sus stakeholders son esenciales y proveen oportunidades para escuchar sus preocupaciones, identificar temas de interés e importancia para la comunidad y hacer un benchmarking de su performance respecto de las expectativas de sus stakeholders. Muchas personas, organizaciones y comunidades están afectadas directamente por y tienen un impacto directo en el negocio de la empresa. ExxonMobil reconoce, en su Informe, que la participación regular con los diversos grupos de interés ayuda a mejorar la empresa y contribuye a hacerla un ciudadano corporativo responsable.

Esta comunicación adquiere diversas formas, tanto comunicación interna como externa, como por ejemplo:

- Diálogos con los diversos grupos
- Sesiones informativas
- Discursos de ejecutivos de alto nivel
- Teleconferencias trimestrales de presentación de los estados financieros
- Consultas a la comunidad
- Comunicaciones vía e-mail
- Twitter
- Blog Corporativo
- Página Web
- Diversas publicaciones, como ser:
 - Corporate Citizenship Report (Informe de Sustentabilidad)
 - Summary Annual Report
 - The Outlook for Energy

- ExxonMobil Perspectives
- Financial and Operating Review

Entre los grupos de interés identificados y los temas de interés para éstos se destacan, ExxonMobil destaca los siguientes en su Informe:

- Empleados
 - Beneficios
 - Diversidad
 - Oportunidades de desarrollo
 - Seguridad, Salud y Bienestar
- Clientes
 - Sustentabilidad del producto
 - Gestión de la cadena de suministro
 - Emisiones de gases de efecto invernadero
- Proveedores
 - Ampliación de la red de proveedores local
 - Diversidad de proveedores
- Comunidades
 - Desarrollo de la comunidad
 - Derechos Humanos
- Organizaciones No Gubernamentales
 - Biodiversidad
 - Cambio climático
 - Derechos Humanos
- Gobiernos
 - Impuestos
 - Desarrollo y fomento de proveedores locales
 - Creación de puestos de trabajo
 - Ética
 - Educación
- Accionistas
 - Prácticas del órgano de gobierno
 - Composición de la Junta Directiva
 - Sustentabilidad

A su vez, en el Informe del 2014 y como consecuencia del feedback recibido respecto del informe del 2013, ExxonMobil dedica dos páginas del informe donde expone una serie de preguntas y respuestas al vicepresidente de asuntos públicos, que representan respuestas a las

preguntas más frecuentes de los stakeholders respecto de desafíos de sustentabilidad claves para ExxonMobil. Se presentan un total de 10 preguntas y sus respectivas respuestas. A modo de ejemplo simplemente, se transcriben las tres que considero más importantes:

How are you managing your water use and water quality in communities where you are conducting hydraulic fracturing?

The amount of water needed to hydraulically fracture a typical shale gas well ranges from 3–4 million gallons, but it is important to put that number into perspective. For example, natural gas production in Texas accounts for only 1 percent of overall water use as compared with other industries, such as agriculture. Additionally, according to a recent study by the U.S. Department of Energy's National Energy Technology Laboratory, shale gas production uses about 10 times less water than is used for coal production, and 1,000 times less water than is used for fuel ethanol or biodiesel production. In Texas, researchers concluded that fracking for natural gas actually saves water compared with other fuels used to produce electricity. But that does not mean we should not work hard to reduce our water use. We understand the necessity to conserve water and, in fact, our global net freshwater consumption decreased by 15 percent between 2007 and 2014.

How can you defend continuing production of oil and natural gas when its use is contributing to climate change? Although natural gas is cleaner-burning than coal, won't it displace renewables and lead to higher GHG emissions overall?

Society continues to face the dual challenge of expanding energy supplies to support economic growth and improve living standards, while simultaneously addressing the risks posed by climate change. Continued production of hydrocarbons is essential to meeting growing energy demand worldwide, and in preventing consumers — especially those in the least developed and most vulnerable economies — from themselves becoming stranded in the global pursuit of higher living standards and greater economic opportunity. ExxonMobil's *Outlook for Energy* and all credible forecasts, including that of the International Energy Agency, predict carbon-based fuels will continue to meet about three-quarters of global energy needs through 2040. For more details, please see the managing climate change risks chapter, beginning on page 33, and our *Energy and Carbon — Managing the Risks* report that was released in March 2014.

Why don't you set environmental goals, such as GHG emissions or flaring targets?

ExxonMobil signed on to a U.S. refining industry 10-year objective in 2002, as part of an initiative with the American Petroleum Institute, to improve energy efficiency by 10 percent over 10 years. We were the only signatory to meet the target and, in fact, expanded the goal to include our global refining and chemical manufacturing operations. All of our businesses and individual facilities set a wide array of environmental goals and targets each year. Each business is responsible for operational integrity-related metrics, and they are closely stewarded. While we do not set corporate-wide environmental targets, we do indeed have environmental goals, which are tailored locally to drive significant improvements in environmental performance. We believe this rigorous bottom-up approach is a more effective way to drive efficiency improvement, including reductions in GHG emissions, than simply setting high-level corporate targets. We also believe continuing to use this approach will yield further improvements in all sectors of our business.

Our Stakeholders		
~160,000 SUPPLIERS of goods and services	~75,000 EMPLOYEES in 64 countries around the world	MILLIONS OF CUSTOMERS including individual consumers and industrial customers
Approximately 160,000 suppliers throughout the world provide goods and services to our company to help ensure the continuity of our business. Engagement with suppliers in 2013 focused on expanding our supply chain in the areas where we work.	Our nearly 75,000 employees are the drivers for our continued business success. We strive to foster an engaging work environment throughout our business. We have an ongoing dialogue with our employees about a wide range of issues, including benefits, development opportunities and diversity.	ExxonMobil's millions of customers range from consumers purchasing our lubricants and fuels to large-scale industrial customers of oil, natural gas and petrochemicals. We engage with customers about supply chain management, GHG emissions and the sustainability of our products across their life cycle, among other topics.
120 COUNTRIES in which we conduct business	2.5 MILLION SHAREHOLDERS and more than 2,000 institutions	45,000 INDIVIDUALS in 530 interactive sessions
ExxonMobil interacts with governments at all levels in the countries where we do business. In 2013, our discussions with government representatives focused on taxes, development of local suppliers, job creation, impact assessments, ethics, education and governance.	More than 2.5 million individuals and 2,000 institutions invest in the continued success of our business. Through ongoing engagement, we discuss topics such as governance practices, board composition, policy engagement and sustainability.	Community members, nongovernmental organizations (NGOs) and academic institutions remain engaged in all phases of our business. In 2013, ExxonMobil held 530 interactive sessions with these groups to discuss topics ranging from biodiversity and climate change to community development and human rights.

Fuente: ExxonMobil 2013 Corporate Citizenship Report

En todos los informes analizados se observa un comentario respecto de la *comunicación con los Directores*. ExxonMobil impulsa la comunicación abierta con los Directores respecto de temas de responsabilidad social, requiriendo que la gente envíe sus preguntas y comentarios a través de la página web de Gobierno Corporativo o por correo a la Secretaría de la Corporación.

También se dedica siempre una sección del Informe a la *comunicación de la empresa con sus accionistas*. En el 2014 se sostuvieron 37 diálogos con accionistas, organizaciones de trabajo, organizaciones religiosas y fondos de pensiones e inversores institucionales. En la reunión anual del 2014, accionistas representando aproximadamente 3.56 billones o un 83% de las acciones en circulación, tuvieron representación y votaron sobre temas como ser directores, auditores independientes, compensación de ejecutivos y cinco propuestas de los accionistas. ExxonMobil a menudo recibe sugerencias de los accionistas respecto de formas de mejorar la empresa. El órgano superior de gobierno y la Junta Directiva considera estas sugerencias y participa con los accionistas según corresponda. Publicaciones que ExxonMobil realiza, como por ejemplo el Informe de Sustentabilidad, Outlook for Energy y diferente información en la página web de la compañía, sirven para construir un entendimiento de la perspectiva estratégica de la empresa, su rendimiento y los riesgos futuros. En el 2014 se publicaron 3 informes adicionales – dos sobre cambio climático y uno sobre recursos no convencionales – como resultado directo del diálogo con accionistas. Finalmente, la empresa destaca que, cuando no se alcanza un acuerdo respecto de una propuesta de los accionistas, dicha propuesta y las recomendaciones de la Junta Directiva se publican en el “proxy statement” para su posterior revisión y consideración en la reunión anual.

2014 proxy vote summary

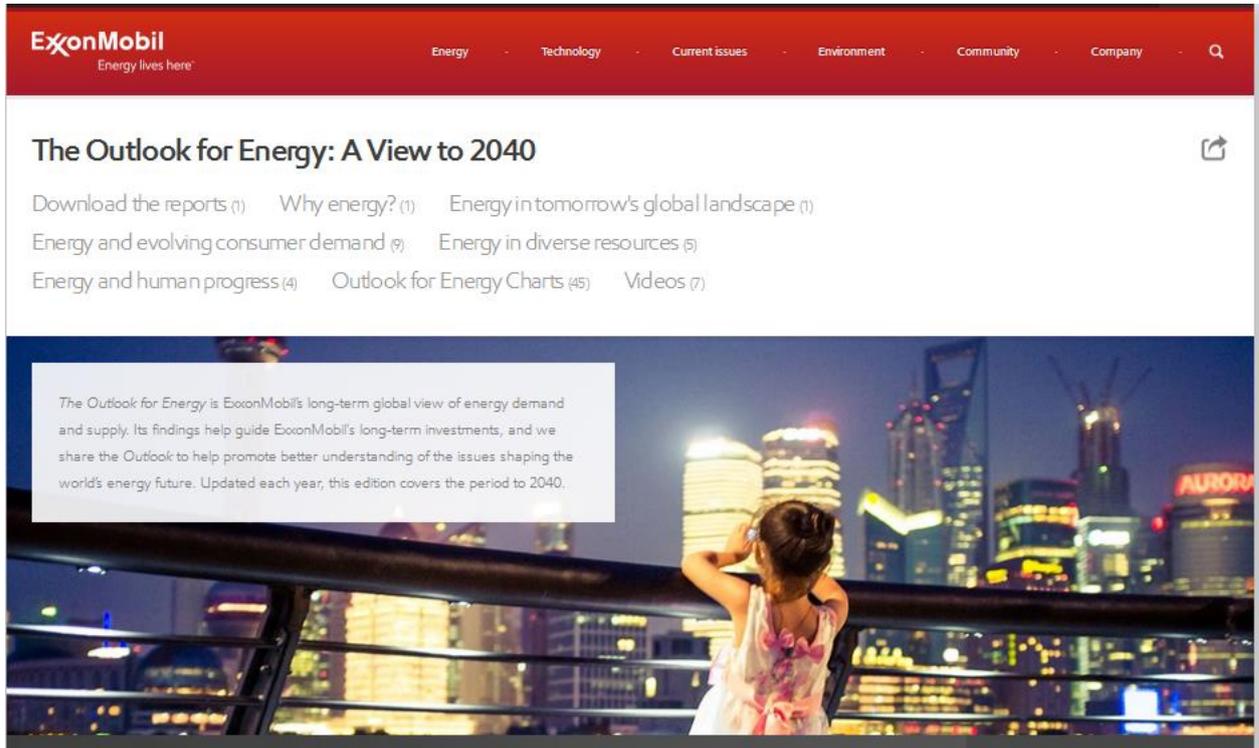
Percent vote for¹

Proxy Item	2014	2013	2012	2011	2010
1. Election of directors (average) ²	97.5	96.1	97.4	96.0	95.3
2. Ratification of independent auditors ²	99.0	98.9	98.6	98.8	98.9
3. Advisory vote on executive compensation ²	89.8	70.6	77.8	67.2	--
4. Independent chairman	--	34.9	35.1	31.3	--
5. Majority vote for directors	44.9	45.2	43.3	--	--
6. Limit directorships	4.8	5.8	--	--	--
7. Report on lobbying	21.1	24.9	--	--	--
8. Political contributions policy	--	5.7	--	--	--
9. Amendment of EEO policy	19.5	19.8	20.6	19.9	22.2
10. Report on natural gas production	--	30.2	29.6	28.2	26.3
11. Greenhouse gas emissions goals	22.0	26.7	27.1	26.5	27.2

¹Abstentions count for quorum purposes, but not toward voting on these proposals.
²Proposals submitted by the board.

B) Variables Consideradas en la Toma de Decisiones

En los 3 Informes de Sustentabilidad analizados se presenta un análisis sobre las perspectivas de la energía y la visión hacia el año 2040. ExxonMobil lo denomina **The Outlook for Energy: A view to 2040**. También se encuentra información al respecto en la página web de la empresa.



<http://corporate.exxonmobil.com/en/energy/energy-outlook>

El mismo refleja la visión de la compañía, a largo plazo, sobre la demanda y oferta de energía y las tendencias al respecto. ExxonMobil estima que la demanda de energía mundial en el 2040 será aproximadamente 35% mayor que lo que era en el 2010, aun cuando se han registrado importantes reducciones por eficiencias. Satisfacer esta demanda de manera segura y responsable es la misión de ExxonMobil, a la vez que representa un desafío que enfrentan los gobiernos y las sociedades en todo el mundo. La magnitud de este desafío es lo que describe este informe **Outlook for Energy** y es utilizado por la compañía para guiar sus decisiones de inversión. El objetivo de hacerlo público y compartirlo con la comunidad a través de su página web y del Informe de Sustentabilidad es fomentar un mayor conocimiento respecto del tema en la gente.

Los temas abordados en este informe Outlook se relacionan, por ejemplo con:

- El crecimiento económico de la población en el mundo: la economía global se espera crezca hasta 9 billones en 2040, aumentando la demanda de energía alrededor de 35%.

- Los riesgos asociados con la emisión de CO₂ y gases de efecto invernadero (GHG): se estima que la emisión de CO₂ se incrementará aproximadamente 25% del 2010 al 2030 y luego declinará aproximadamente 5% hacia el 2040.
- Petróleo permanecerá siendo la fuente primaria de energía, incrementando su demanda un 30% debido principalmente al incremento en el transporte comercial y los requerimientos de la industria química. La demanda de gas natural, por su parte, se incrementará un 65%.
- Petróleo y gas cubrirán aproximadamente el 65% de la demanda global de energía hacia el 2040.
- De 2010 a 2040, se prevé que la demanda mundial de electricidad aumentará un 85% ya que los niveles de vida suben a la vez que las economías se expanden. La demanda de combustible para producir esta electricidad se estima aumentará sólo 50%, reflejando mejoras en la eficiencia en la generación y transmisión de energía. Para el año 2040, más del 70% de la electricidad del mundo es probable que provenga de gas natural, energía nuclear y las energías renovables.

Otro ejemplo que puede mencionarse es el proyecto que ExxonMobil ha iniciado en Papúa Nueva Guinea. Este proyecto consiste en la extracción de gas líquido en la zona y la creación del sistema de extracción y procesamiento del mismo. El objetivo de ExxonMobil es desarrollar esta planta de gas natural en Papúa Nueva Guinea de manera que se proteja al ambiente natural y social del lugar al tiempo que se contribuya al desarrollo económico de los ciudadanos.

Para esto, se realizaron estudios que evaluaron los impactos en el lugar como parte del diseño del proyecto, llevando a cabo unas 5700 encuestas sociales en las cuales se mantuvieron unas 24,000 entrevistas con ciudadanos locales y se estudiaron unos 78 lugares para evaluar la biodiversidad del lugar. Con las encuestas previas a la construcción de la planta se identificaron impactos potenciales en el área de ecología, legado cultural de la región, calidad del agua, etc. Antes de comenzar la construcción, los expertos identificaron más de 1.400 acciones tendientes a mitigar estos impactos, como por ejemplo:

- Minimizar el desmonte de vegetación y así disminuir la huella que el proyecto pueda dejar.
- Prevenir la introducción y propagación de maleza y plagas de animales.
- Controlar la erosión y sedimentación y los impactos que éstas tienen sobre la calidad del agua.
- Manejo, tratamiento y eliminación de desechos sólidos y aguas residuales del proyecto de manera adecuada.
- Otros.

El proyecto busca, además, aumentar la participación de los empleados de Papúa Nueva Guinea, para lo cual se facilitó a los ciudadanos locales el entrenamiento técnico y profesional necesario, capacitando a 4,000 personas solo en la fase de construcción de la planta.

El caso de ExxonMobil en Papua Nueva Guinea (PNG) demuestra el enfoque holístico de la gestión de las cuestiones claves de sostenibilidad en todas las operaciones de la empresa. PNG es un país diverso con un entorno operativo muy complejo y desafiante; más de 800 dialectos son hablados por sus 7 millones de habitantes. Un estimado 7% a 10% por ciento de la biodiversidad del mundo está presente en el país, así como el tercer mayor bosque tropical húmedo del mundo. ExxonMobil ha trabajado con las comunidades locales y organizaciones locales y, en Abril de 2014, comenzaron las operaciones de gas natural en PNG.

Operaciones actuales en PNG incluyen pozos de producción de gas y una planta de procesamiento; instalaciones de producción de GNL y de envío en la costa sur y más de 500 millas de pipeline. Durante la vida de este proyecto, denominado PNG LNG Project, ExxonMobil espera producir y vender más de 9 billones de pies cúbicos de gas. Terceros independientes evalúan periódicamente ExxonMobil PNG (EMPNG) para asegurar la conformidad con los requisitos relacionados con la protección ambiental y social.

A medida que se continua construyendo la presencia de ExxonMobil a largo plazo en PNG, la compañía continua comprometida con la cultura de “empresa responsable” a través de la participación de las comunidades locales y el gobierno; la capacitación y el desarrollo de una mano de obra local y una base de proveedores; y la implementación de programas de medio ambiente y biodiversidad.

C) Comprensión del Riesgo

El primer indicio respecto de la comprensión del riesgo en ExxonMobil se observa en la carta de bienvenida del Informe de Sustentabilidad firmada por el CEO de la empresa, donde se reconoce abiertamente la existencia del riesgo en las operaciones de la compañía y la necesidad de llevar a cabo las mismas con integridad y responsabilidad.

Chairman's letter

ExxonMobil's Corporate Citizenship Report details some of the work we do each day to provide the energy needed to improve standards of living throughout the world in a safe, ethical and environmentally and socially responsible manner.

Our employees share a commitment to safety, integrity, operational excellence and good corporate citizenship; they work every day to protect the environment, maximize benefits for the communities in which we work, and maintain a safe, secure and healthy workplace. By focusing on creating long-term benefits for communities, we are contributing to society's broader sustainability objectives, creating a more stable business environment and improved quality of life.



Ten years ago, this report first introduced *Protect Tomorrow Today*, a set of corporate-wide expectations to achieve superior environmental performance. This year's report is an opportunity to highlight many of our accomplishments over the past decade, while discussing the environmental and socioeconomic challenges we continue to face.

Meeting global energy demand

As outlined in ExxonMobil's *Outlook for Energy: A View to 2040*, energy demand has dramatically increased in recent years and will continue to grow by an estimated 35 percent from 2010 to 2040. Oil and natural gas will be essential to meeting the rising need, in conjunction with nuclear and renewable energy supplies. No matter the economic and geopolitical climate, we will maintain the safety, operational and ethical diligence that has driven ExxonMobil's success, so we can continue to provide the energy that is vital to progress. From the startup of eight new Upstream projects around the world to our ongoing developments in the Alaskan and Russian Arctic, we will continue our work to meet the increasing demand for energy.

Commitment to excellence

Our goal of *Nobody Gets Hurt* is at the heart of what we do every day. We are proud to be an industry leader in safety culture and performance, and in 2014 achieved our best-ever safety record. Examples of our safety leadership are included throughout this report.

We strive to reduce environmental impacts across the life cycle of our projects. In 2014, we worked extensively in locations such as Alaska, Australia, Qatar and Russia to protect the ecosystems and biodiversity near our sites. We continue to look for ways to reduce our greenhouse gas emissions, as well as our water

and energy usage. We also engaged with local communities in countries around the world to enhance the social benefits from our operations. The case study about our work in Papua New Guinea (page 54) illustrates our holistic approach to corporate citizenship.

Investing in the future

Managing the risks of climate change is an important responsibility for our business and society at large. We continue to take steps to improve efficiency, reduce emissions and contribute to effective long-term solutions to manage these risks. In 2014, we invested approximately \$1 billion in research and technology development in areas that include existing and next-generation energy sources and products that can enable more efficient energy consumption.

By the end of 2014, we actively managed 7,200 acres of land for the benefit of wildlife, promoting environmental awareness in our workforce and local communities. We also work to remediate sites we are no longer using so they can be beneficially reused in the future.

To ensure the continuity of our operations, we place an emphasis on hiring local workers and providing them with the technical and leadership skills that can serve them throughout their careers. This approach also enables us to contribute to economic development in the countries where we do business.

We also continue to support a variety of long-term community investments. Our ongoing efforts to combat malaria and other infectious diseases enabled us to mobilize swiftly to help address the Ebola virus outbreak in West Africa in 2014, as detailed on page 22. We fund initiatives that focus on science, technology, engineering and math (STEM) education, as well as the economic empowerment of women through our women's economic opportunity initiative, now in its 11th year. Advancements in these areas will benefit our society now and in the future.

As always, we welcome input from all of our stakeholders at exxonmobil.com/citizenship.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rex W. Tillerson'.

Rex W. Tillerson
Chairman and CEO

Vale recordar que la empresa atravesó por un hecho que la marcó en su historia, el derrame del Exxon Valdez en 1989. Fue precisamente el incidente de 1989 del Exxon Valdez lo que marcó un punto de inflexión en la compañía. Como consecuencia de este suceso la empresa re-evaluó todo su sistema de manejo del riesgo y desarrolló un marco comprensivo que guía y determina la manera en que se opera actualmente, denominado **Operations Integrity Management System (OIMS)**.

El programa o marco OIMS establece las expectativas comunes de ExxonMobil en todo el mundo frente a temas de seguridad, salud, medio ambiente y el riesgo social en todos los aspectos del negocio. OIMS orienta las actividades de más de 75,000 empleados a nivel global y un número más o menos similar de contratistas. El sistema OIMS no sólo proporciona supervisión, sino que

fundamentalmente guía y determina las operaciones de la empresa de manera integral. A través de OIMS la empresa monitorea, mide y realiza benchmark de su performance en estas áreas.

OIMS consiste de 11 elementos que tratan el manejo del riesgo. Estos 11 elementos, y sus correspondientes 65 expectativas, son iguales para todos los empleados sin importar el área en donde trabajen. Cada negocio dentro de la compañía es responsable de emitir lineamientos que suplementen el marco de OIMS y ayuden a su cumplimiento.

OIMS requiere que ExxonMobil evalúe regularmente sus operaciones, para lo cual aproximadamente unas 50 a 70 evaluaciones son realizadas por año. Estas evaluaciones son llevadas a cabo no sólo por expertos en seguridad, salud y medio ambiente, sino también por equipos multidisciplinarios de empleados.

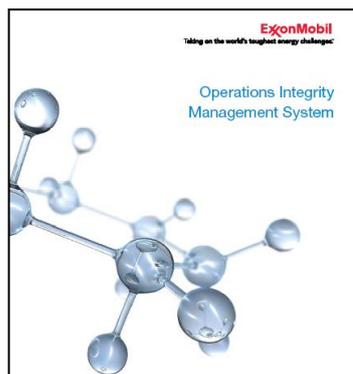
OIMS es actualizado periódicamente para incluir mejoras y experiencias aprendidas, las cuales surgen de eventos que tienen lugar tanto de manera interna como externa a la empresa.

El objetivo final no es sólo cumplir procedimientos sino inculcar una conducta en los empleados donde no sólo se cumplan los procesos sino se los mejore cuando sean necesarios. De esta manera, se busca cumplir la visión de ExxonMobil según la cual:

- En el ambiente de trabajo
 - Nadie se Lastima (Nobody Gets Hurts)
 - La Seguridad es un Negocio de Todos (Security is Everybody's Business)
- Y en la performance medio ambiental se Proteja el Mañana Hoy (Protect Tomorrow. Today.)

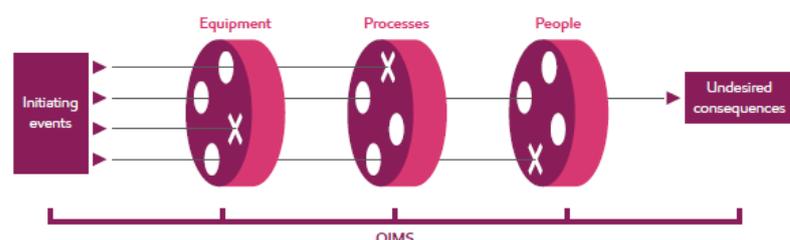


<http://www.exxonmobilsafety.com/>



Layers of protection: effective barrier implementation through OIMS

Layers of protection help reduce risk. OIMS execution ensures effective barriers are intact.



D) Políticas Estratégicas Hacia la Sustentabilidad

La estrategia ambiental de la compañía y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente y el enfoque adoptado frente a los desafíos ambientales, forma parte de la estrategia sustentable seguida por la empresa. Para este ítem se analizan cuatro áreas presentadas en el Informe de Sustentabilidad:

- Gobierno Corporativo (Corporate Governance)
- Seguridad (Safety)
- Performance Medioambiental (Environmental Performance)
- Manejo de Riesgos frente al Cambio Climático (Managing Climate Change Risks)

Gobierno Corporativo

Para ExxonMobil, la forma y métodos utilizados para obtener los resultados son tan importantes como los resultados en sí mismos. ExxonMobil busca seguir los estándares más altos de integridad y ética al desarrollar, aprobar e implementar proyectos.

ExxonMobil's high standards of business conduct and ethics lay the groundwork for our company's success, now and in the future.

"The methods we employ to attain results are as important as the results themselves. The corporation's directors, officers and employees are expected to observe the highest standards of integrity in the conduct of the corporation's business."

— Rex Tillerson
Chairman and CEO, from
Standards of Business Conduct

75,000
employees, the company's entire worldwide workforce, that are expected to adhere to our high standards of business conduct and ethics every day

La Junta Directiva provee una supervisión de la Corporación, siendo estos miembros elegidos anualmente en la reunión anual de accionistas. En el 2014, 11 de los 12 miembros de la Junta Directiva eran independientes de acuerdo con la definición de la bolsa de comercio de Nueva York (NYSE). En el 2014, la Junta incluyó 1 mujer y perspectivas afroamericanas e internacionales; 3 de las 6 incorporaciones más recientes en la Junta demuestran la diversidad de género y la diversidad étnica, lo cual es de importancia para la compañía.

El comité PICC (Public Issues and Contributions Committee) se encarga, entre otras cosas, de revisar la eficacia de las políticas, programas y prácticas de ExxonMobil respecto del medio ambiente. Este comité recibe informes respecto de las actividades medioambientales de parte de las diversas unidades de negocio y también visita los diversos sitios de la compañía para observar y comentar sobre las prácticas actuales.

Además, la política de compensación de los altos ejecutivos de la compañía, incluyendo el CEO, toma en consideración, entre otras cosas, los resultados que estos ejecutivos obtienen en las áreas de seguridad, salud y medioambiente. Por ejemplo, el énfasis (y resultado) en una política impecable de aplicación del maro OIMS asegura el éxito en el manejo del riesgo en las áreas bajo

evaluación. Y los altos ejecutivos comprenden que su compensación reflejará que tan bien logren implementar este marco OIMS. De esta manera, se busca incentivar – económicamente – a los altos ejecutivos a cumplir con las operaciones de la empresa siempre asegurando la salvaguarda respecto de seguridad de los empleados y del medio ambiente y de la comunidad en donde se opera. Es decir, se busca alinear así la compensación económica con la integridad a largo plazo en las operaciones de la compañía. Los siguientes son otros ejemplos dentro del área de Gobierno Corporativo en ExxonMobil:

- **Ética**: todos los empleados deben mantener altos estándares de ética e integridad y deben cumplir con todas las leyes aplicables y registrar exacta y fielmente todas las transacciones. Los empleados reciben capacitación en temas de defensa de la competencia (antitrust) y políticas de anti-corrupción. Cada 4 años todos los empleados deben recibir capacitación en la política de ética de la compañía, dentro del marco de ***Standards Of Business Conduct***.
- **Estándares de Conducta Empresarial (Standards of Business Conduct)**: define las expectativas para la conducta global de la Corporación y sus afiliadas en todo en el mundo. Acciones disciplinarias, incluyendo terminación de la relación laboral, son tomadas en aquellos empleados que violan alguno de estos estándares, sin excepción alguna. Estos estándares fomentan los valores de los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción como se describe en el *United Nations Global Compact* (si bien ExxonMobil no es un firmante del mismo, los valores descritos en él son parte integrante de los Estándares de Conducta de la compañía).
- **Auditorías Internas**: el grupo de auditoría interna anualmente audita un tercio de las operaciones de la compañía, lo cual contribuye a mantener una rigurosa aplicación de los sistemas de control.
- **Coimas y Corrupción**: cualquier empleado y contratista de ExxonMobil tiene prohibido otorgar coimas o realizar transacciones indebidas con funcionarios de gobierno con el objetivo de obtener favoritismo a cambio.
- **Reporte e Investigación de Violaciones a Políticas**: todos los empleados tienen la responsabilidad de reportar cualquier violación a políticas de la compañía. Las mismas se hacen a través de mecanismos confidenciales y ningún empleado puede ser penalizado por realizar dicho reporte.
- **Sistemas de Control – Controls Integrity Management System (CIMS) o Sistema de Integridad y Control**: proporciona un enfoque estructurado para la evaluación y medición de riesgos financieros, estableciendo procedimientos para mitigar las preocupaciones o riesgos, monitorear el cumplimiento de las normas y presentar los resultados al management dentro de ExxonMobil. Estos controles financieros de aplicación en toda la compañía cumplen o exceden los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley y las normas de la NYSE. Auditorías regulares permiten evaluar y asegurar que toda unidad de negocio en la corporación aplica consistentemente estos sistemas de control.

Seguridad

ExxonMobil tiene su compromiso con la excelencia en materia de seguridad y salud en el trabajo como un valor central, que influencia la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. Este compromiso se documenta en las políticas de seguridad, salud y seguridad de los productos que se implementan a través del marco OIMS que ya fuera explicado anteriormente en el punto C) de este trabajo. Un elemento importante de OIMS es la evaluación de los procesos de trabajo y la gestión de riesgos: un equipo independiente de profesionales calificados realizan auditorías regulares de los procesos e identifican acciones de mejora que son comunicadas a través de la empresa.

Lost-time incident rate¹

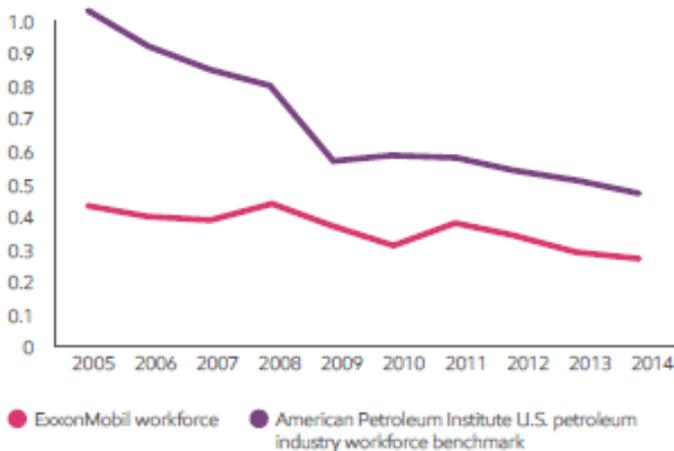
Incidents per 200,000 work hours



Si bien el número está disminuyendo año tras año, los incidentes de seguridad y “casi incidentes” aún tienen lugar. Cuando ocurre un incidente de seguridad o un “casi incidente”, se realiza una investigación y se evalúan todos los posibles resultados identificados para poder así buscar evitar su repetición en el futuro. Este análisis contribuye a mejorar los procesos y prácticas de trabajo, lo cual se encuentra alineado con el objetivo de excelencia operativa perseguido por la compañía. ExxonMobil ha reducido la tasa de pérdida de tiempo por incidentes en la fuerza de trabajo en un promedio de 30% en 2014 comparado con 2013. En los últimos 10 años, esta reducción fue del 50%. Un factor clave en esta mejora es la expectativa de que todos los trabajadores tomen medidas cuando observan a un compañero de trabajo en situación de riesgo, independientemente de si el trabajador es un supervisor, empleado con experiencia o contratista; esto dentro del marco de la iniciativa “Nobody Gets Hurt” (Nadie se Lastima).

Total recordable incident rate²

Incidents per 200,000 work hours



^{1,2}Incidents include injuries and illnesses. Safety data are based on information available at the time of publication. Workforce includes employees and contractors.

La compañía también realiza esfuerzos para incorporar la tecnología de los factores humanos en el diseño y construcción del lugar de trabajo (temas de ergonomía) y sistemas y prácticas de seguridad.

Sin embargo, ExxonMobil ha experimentado muertes de trabajadores contratistas todos los años (3 en el 2014 como se explicara más arriba en este trabajo) y 1 empleado en el 2012.

Las operaciones de ExxonMobil en LaBarge, Wyoming, han logrado un hito de seguridad en Diciembre de 2014 al completar dos años completos sin incidente en el trabajo a lo largo de todos los grupos y funciones. Esto representa 1.6 millones de horas seguras de trabajo y el período más seguro para esta unidad, logradas a través del establecimiento de expectativas de seguridad claras y el compromiso por parte de la fuerza de trabajo.

Otro ejemplo de seguridad en el desarrollo de las operaciones se encuentra en el siguiente ejemplo del área de Downstream de la empresa: este segmento de la compañía analizó estadísticas de seguridad de los proyectos en un período de 5 años y se dio cuenta que la mayoría de los incidentes suelen producirse durante el último 20% de construcción del proyecto. Se desarrolló entonces el programa **“Finish Strong”** con el objetivo de ayudar a la gestión de los proyectos a través del entendimiento de la dinámica asociada con el final de un proyecto y, además, con la intención de comunicar buenos consejos/buenas prácticas que hayan sido de utilidad en proyectos pasados. Este enfoque permitió la siguiente mejora en el área de seguridad: en 2010, 80% de los incidentes de seguridad ocurrían cerca del final de un proyecto mientras que en 2013 este número se redujo a aproximadamente 10% y a 0 en el 2014.

Ejemplos de premios otorgados a ExxonMobil durante 2014 como consecuencia de su cultura de seguridad se observan a continuación:

Up Close:
Demonstrating safety leadership

We are proud of our culture of safety, and we strive to be a global safety leader not only in our industry but among all companies worldwide. In 2014, ExxonMobil and our affiliates around the world received the following honors and awards for our commitment to safety:

- The Australian Petroleum Production & Exploration Association (APPEA) honored ExxonMobil Australia with its 2014 Safety Excellence Award for ExxonMobil Australia's record year in 2013, achieving zero lost-time injuries across all operations in the country. ExxonMobil Australia achieved this safety record in the midst of the completion of the Kipper Tuna Turrum project, which saw a new offshore production facility brought online.
- ExxonMobil Colombia was the recipient of the 2013 Emerald Cross Award from the Colombia Safety Council in February 2014. ExxonMobil received 99.4 out of 100 points on safety, health and environmental performance, the top score in Colombia during 2013.
- ExxonMobil received three Construction Industry Safety Excellence awards from the Construction Users Roundtable (CURT) in 2014. These awards recognized Downstream projects in the United States and Saudi Arabia. This marks the first time a company has won three CURT awards in the same year.
- Mobil Oil Nigeria received the 2014 award for best health, safety and environmental standards in West Africa from Capital Finance International. The panel of judges recognized Mobil Oil Nigeria for "always placing health, safety and environmental concerns at the heart of its operating strategy."



Richard Owen of ExxonMobil Australia (right) receives the 2014 Safety Excellence Award from APPEA Vice Chairman Warren Ford at the APPEA Conference in Perth, Australia.

Our safety philosophy

At ExxonMobil we believe that it is possible to obtain the energy the world needs while also protecting people and the environment. We believe the answer lies in three uncompromising pursuits: exceptional technology, rigorous standards and an unwavering commitment to best-practice safety procedures.

Otro de los temas de importancia para ExxonMobil mencionados en su Informe de Sustentabilidad es la capacidad de responder a las emergencias de inmediato. ExxonMobil cuenta con Grupos de Soporte de Emergencia (ESGs – Emergency Support Groups) en todo el mundo, compuestos por una amplia gama de empleados de la compañía entrenados rutinariamente en diversos escenarios posibles como ser simulacros

de derrames, incendios, explosiones, desastres naturales e incidentes de seguridad. En 2014, cerca de 500 empleados participaron en más de 40 sesiones de entrenamiento. Adicionalmente, todos los sectores de la compañía (incluidas las líneas de negocios, recursos humanos, legales, finanzas, seguridad, salud y medio ambiente, asuntos públicos y otros) desarrollan estrategias de respuesta a emergencias como, por ejemplo, simulacros de incendios en las oficinas de Bs As.

Performance Medioambiental

El compromiso de ExxonMobil de operar en el medio ambiente de manera responsable se ancla en la Política de Medio Ambiente de la empresa, la cual promueve prácticas adecuadas de operación y entrenamiento y requiere que las instalaciones sean diseñadas, operadas y administradas con el objetivo de prevenir incidentes ambientales.

ExxonMobil utiliza un **Life Cycle Approach** o pensamiento de ciclo de vida para gestionar toda la gama de posibles impactos ambientales y sociales asociados con las operaciones y productos de la compañía. Se utiliza un enfoque holístico para la comprensión de los impactos de las actividades desde la exploración inicial hasta el cierre final, que se resume en los 4 pasos detallados a continuación:



Reliable and affordable energy is essential to human progress. At the same time — like all industrial processes — energy development involves risk. ExxonMobil considers risk at every stage of development, and we continuously work to reduce environmental impacts. Rigorous standards and good practices that consider the needs of the communities where we operate guide our efforts.

1.- Evaluación del Entorno (Assess)

Un desempeño ambiental superior comienza con la planificación. Para los nuevos proyectos, un análisis de riesgo de impacto ambiental, socioeconómico y de la salud (Environmental, Socioeconomic and Health Impact Assessments – ESHIAs-) se lleva a cabo para examinar las preocupaciones de la comunidad, sensibilidades del medio ambiente o hábitat, el uso del suelo, calidad del aire, la gestión del agua, gestión de residuos, la biodiversidad, el ruido, la salud pública, y futuras regulaciones o normativas. Los resultados, que incluyen oportunidades para evitar, reducir y mitigar los posibles impactos negativos, así como mejorar los beneficios del proyecto, se integran en la evaluación de proyectos, planificación y toma de decisiones. La identificación temprana de los impactos potenciales permite desarrollar alternativas y reducir los impactos al medio ambiente, mejorar la seguridad y disminuir los costos de operación.

Hace diez años, ExxonMobil lanzó la iniciativa **Proteja el Mañana, Hoy (Protect Tomorrow, Today)**, un conjunto de expectativas que sirve como base para el desempeño ambiental de la empresa. Tomando como base una comprensión científica de los impactos ambientales y los riesgos relacionados con las operaciones de la compañía y las necesidades sociales y económicas de las comunidades en las que se opera, estos 3 principios comprendidos en esta iniciativa son parte integral del trabajo del día a día:

- Desempeño ambiental superior, dando lugar a una ventaja competitiva.
- Cero incidentes ambientales con impacto real, mediante un proceso de mejora continua.
- Lograr el liderazgo de la industria en las áreas de valor para el negocio.

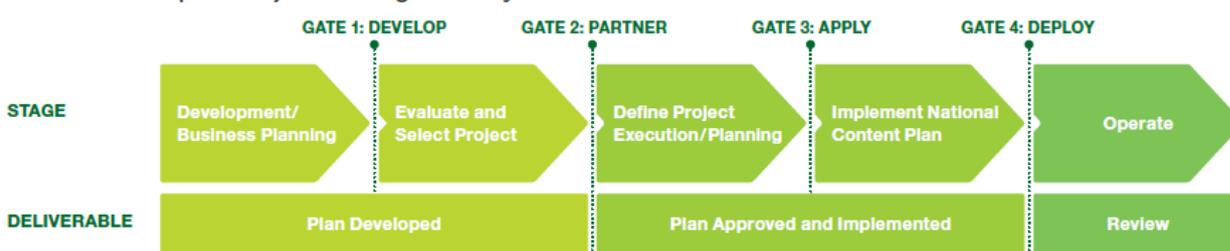
En 2014, ExxonMobil continuó su estudio de los ecosistemas en el Golfo de México, en colaboración con el Instituto de Investigaciones Harte para Estudios del Golfo de México. Como parte de este esfuerzo, se colaboró con empresas locales, agencias federales, investigadores y organizaciones no gubernamentales en un intento de dar prioridad a los servicios eco sistémicos proporcionados por el Golfo.

ExxonMobil también se enorgullece de apoyar la investigación innovadora orientada a la mejora de la gestión de la biodiversidad. En 2014, la empresa contribuyó aproximadamente \$5 millones a organizaciones dedicadas a la protección de la biodiversidad y la conservación del suelo. Por ejemplo, ExxonMobil Qatar colabora con la Universidad de Qatar y con la Universidad de Texas A&M en Galveston para estudiar la población del dugongo - una especie de mamíferos marinos catalogados como vulnerables a la extinción en las aguas de Qatar por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN: International Union for Conservation of Nature).

2.- Diseño de las Plantas (Design)

ExxonMobil integra las preocupaciones ambientales y los requisitos regulatorios al inicio del diseño de un proyecto, como parte de su **Sistema de Management de Proyectos de Capital (ExxonMobil Capital Projects Management System - EMCAPS)**. Los riesgos potenciales se analizan para evitar y reducir los mismos e incluir alternativas prácticas desde el principio. ExxonMobil cumple con todas las leyes del país donde opera y, donde no las hay, se opera con los estándares que protejan el medio ambiente.

ExxonMobil Capital Projects Management System



ExxonMobil integrates and stewards environmental and social considerations into project planning through ExxonMobil's Capital Projects Management System (EMCAPS). This system consists of several gates, each of which must be completed prior to moving to the next stage of project development or execution.

Fuente: ExxonMobil 2012 Corporate Citizenship Report

3.- Operando con Integridad (Operate)

La Política de Medio Ambiente de la compañía fomenta la preocupación y el respeto por el medio ambiente y subraya la responsabilidad de cada empleado por su desempeño ambiental. Se espera que los empleados activamente participen en la prevención de los incidentes ambientales y, cuando sea necesario, respondan con rapidez y eficacia cuando se produzca un incidente.

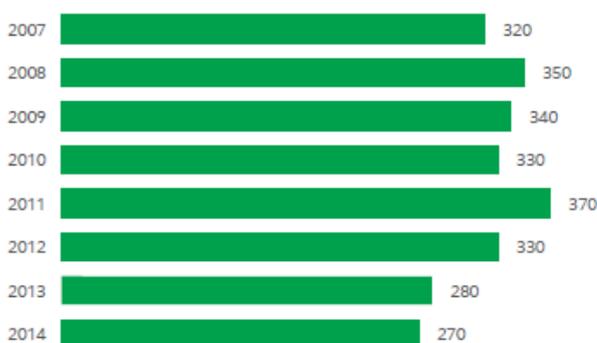
4.- Restauración del Medio Ambiente (Restore)

Las actividades de restauración, remediación y descontaminación de terrenos son fundamentales para reducir el impacto medioambiental que la compañía puede generar. Con este objetivo, ExxonMobil utiliza un enfoque consistente de prácticas de remediación alrededor del mundo. Desde su creación en 2008, EMES (ExxonMobil Environmental Services) - el área de la empresa que proporciona orientación y apoyo en la remediación de suelos - ha invertido más de \$5.1 millones de dólares en trabajos de remediación y ha devuelto más de 1.400 propiedades a su uso normal. Sólo en 2014, se monitorearon unos 5.600 sitios activos.

A continuación se muestran algunas de las mediciones ambientales presentadas por ExxonMobil en su Informe del 2014:

Global freshwater consumption²

Millions of cubic meters



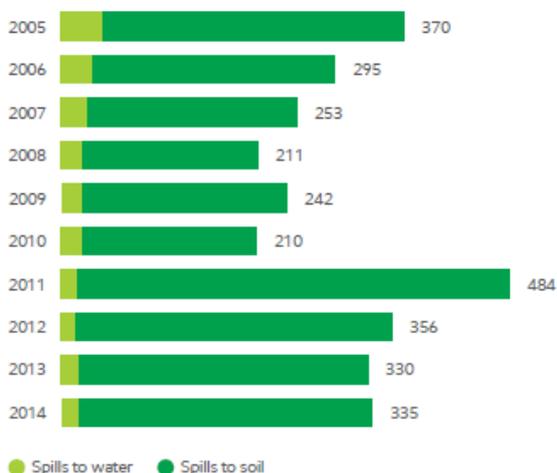
²This year, for the first time, we are reporting freshwater intensity alongside consumption data in our performance data (pages 71–73). Freshwater intensity is the ratio of net freshwater consumption to the amount of throughput or production. Normalized in this way, we can better understand how efficiently we are using freshwater in our operations. Data collection began in 2007. Includes XTO Energy data beginning in 2011.

En 2014, el consumo de agua dulce en las operaciones fue de 270 millones de metros cúbicos, lo que representa una reducción continua desde el 2011. Desde el 2007, la reducción de este consumo de agua fue del 15%, en parte debido a las estrategias locales en la gestión del uso del agua. Por ejemplo, la planta química de Singapur utiliza la última tecnología disponible para tratar desechos de agua, lo que permite que ésta sea reutilizada como agua de refrigeración, lo que reduce la cantidad total de agua dulce utilizada en toda la planta en un 3%. Desde la reutilización del agua tratada iniciada en Mayo de 2014, en promedio, un 30-40% de agua tratada se reutiliza como agua de refrigeración.

El volumen total de hidrocarburos derramados al suelo y agua fue de 9.100 barriles en 2014, habiéndose recuperado más del 60% en los sitios de derrames. La mayoría de estos derrames no afectaron a terceros o a las comunidades. Durante la última década, se ha reducido el número de derrames mayores a 1 barril aproximadamente 10%.

Spills (not from marine vessels)⁴

Number of oil, chemical and drilling fluid spills greater than 1 barrel



⁴Includes XTO Energy data beginning in 2011.

Otra métrica relacionada con los derrames de buques marinos es la medición de los derrames accidentales significativos para el medio ambiente (o SSE: Significant Spills to the Environment). Como se explicara al principio en esta tesis, SSE son derrames a la superficie del agua y las aguas subterráneas, derrames en entornos ambientales sensibles o en comunidades. En el 2014 ExxonMobil tuvo 20 derrames significativos de este tipo, incluyendo un derrame de una embarcación marina rentada que derramó una pequeña cantidad de gasoil al agua durante una transferencia de carga.

Air emissions

Millions of metric tons



Las emisiones combinadas de compuestos orgánicos volátiles (COV), óxidos de dióxido de azufre (SO₂) y de nitrógeno (NO_x) han disminuido más del 40% en los últimos 10 años a través de todas las operaciones de la compañía. Durante la última década, la eficiencia energética a través de la Refinería de Baytown ha mejorado en un 10%, y las emisiones de NO_x y COV se han reducido un 46% y 40% respectivamente.

Manejo de Riesgos frente al Cambio Climático

La estrategia de ExxonMobil para manejar los riesgos derivados del cambio climático incluye cuatro componentes:

1. la participación en políticas de cambio climático
2. la disminución de gases de efecto invernadero (GEI) en sus operaciones
3. el desarrollo de tecnología que reduzcan las emisiones de GEI
4. el desarrollo de productos que reduzcan las emisiones de GEI para los clientes

Brevemente detallaremos a continuación ejemplos de estos cuatro componentes que se observan en el informe de Sustentabilidad del 2014 de ExxonMobil.

1.- Participación en Políticas y Planes de Cambio Climático

ExxonMobil se involucra con una variedad de partes interesadas en temas de cambio climático que son de importancia directa para la compañía, entre ellos, legisladores, inversores, consumidores, instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales.

Algunos empleados de ExxonMobil ocupan puestos claves de liderazgo, incluyendo puestos en la junta directiva, de muchas asociaciones comerciales que se dedican a las cuestiones del cambio climático, incluyendo la API, IOGP y IPIECA (la asociación de la industria de petróleo y gas mundial en temas ambientales y sociales).

Además, la empresa contribuye en una amplia gama de entidades académicas y organizaciones políticas que investigan y promueven el diálogo sobre cuestiones de política interior y exterior. Todos los años la empresa publica en su página web el **ExxonMobil Worldwide Giving Report**, donde detalla su participación con diversas organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades en donde la compañía opera. Este reporte puede accederse en la página web <http://corporate.exxonmobil.com/en/community/worldwide-giving/worldwide-giving-report>.

Específicamente en el área medio ambiental, en 2014 la empresa dice haber aportado \$4.6 millones en esta área, de los cuales \$2.3 millones fueron en soporte de programas y comunidades fuera de los Estados Unidos. A modo de ejemplo se adjunta a continuación el extracto de este reporte relacionado con estas contribuciones medio ambientales, tal como se observa en la página web (fecha consulta: 08.08.2015) donde se observa el detalle de aportes realizados a diversas organizaciones y diversos proyectos.

Exxon Mobil Corporation
2014 Worldwide Contributions and Community Investments

Environment

Alabama PALS[^], Montgomery, Alabama	\$ 5,000
Alaska SeaLife Center[^], Seward, Alaska	25,000
Alice Ferguson Foundation Inc.[^], Accokeek, Maryland	
Potomac River Watershed Cleanup	5,000
American National Standards Institute[^], Washington, D.C.	32,905
America's Wetland Foundation[^], New Orleans, Louisiana	
America's Energy Coast Campaign (\$1,000,000: 2013-2014)	500,000
Armand Bayou Nature Center[^], Houston, Texas	10,000
Baton Rouge Green Association, Inc.[^], Louisiana	
Living Roadways	12,000
Battelle – Northwest[^], Richland, Washington	
Climate Research	250,000
Bayou Land Conservancy[^], Houston, Texas	
Spring Creek Greenway Partnership	25,000
Bermuda Institute of Ocean Sciences	
Fellowships	75,000
Marine Carbon Cycle Research	50,000
Business for Social Responsibility[^], San Francisco, California	
Advisory Services Project	25,000
Coastal America Foundation, Inc.[^], Bellingham, Massachusetts	
New Jersey Corporate Wetlands Restoration	5,000
Colorado State University Foundation[^], Ft. Collins	
Groundwater Research	100,000
Conservation International Foundation[^], Arlington, Virginia	
Business and Sustainability Council	35,000
Conserve Wildlife Foundation of New Jersey Inc.[^], Trenton	
Moore's Beach Restoration	25,000
Drexel University[^], Philadelphia, Pennsylvania	
Bioko Protection Program – Equatorial Guinea	300,000
Ducks Unlimited, Inc.	
Conservation Project ^x – Bismarck, North Dakota	25,000
Wetlands Restoration Project – Memphis, Tennessee	50,000
Other Contributions [*] , each under \$5,000	2,500
Other Contributions ^x , each under \$5,000	2,000
Subtotal	\$ 79,500
ecoAmerica[^], Washington, D.C.	10,000
Ecole Polytechnique de Montreal[^], Quebec, Canada	
Interuniversity Research Centre for Life Cycle of Products, Processes and Services	16,957
Fairfax County Park Foundation[^], Virginia	
Meaningful Watershed Experience	10,000
Friends of Cabrillo Marine Aquarium[^], San Pedro, California	
Annual Gala	5,000
Other Contributions, each under \$5,000	2,500
Giant Sable Fund, Boston, Massachusetts	
Giant Sable Conservation – Angola	50,000
Ground Water Research & Education Foundation[^], Oklahoma City, Oklahoma	10,000
Groundwater Foundation[^], Lincoln, Nebraska	5,000
Indiana University[^], Bloomington	
School of Public & Environmental Affairs	100,000
Land Trust Alliance[^], Washington, D.C.	
Conservation Education Program	75,000

Grants made by the ExxonMobil Foundation except where indicated by:

* Exxon Mobil Corporation, its divisions and affiliates

x XTO Energy Inc.

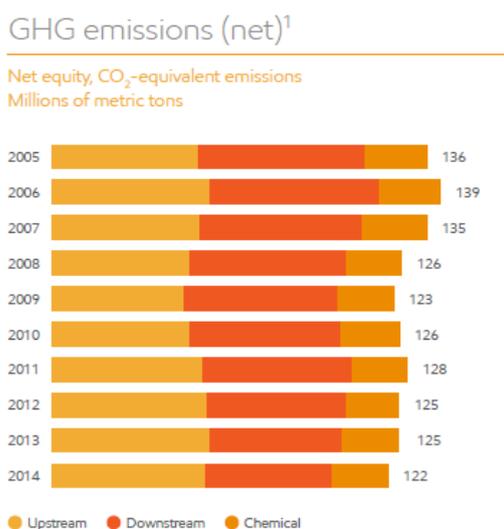
May include cash and in-kind contributions to nonprofit and non-governmental organizations; direct spending on community-serving projects; social bonus projects required under agreements with host governments by Exxon Mobil Corporation, its divisions and affiliates; and, ExxonMobil's share of community expenditures paid by joint ventures operated by other companies.

Leuser International Foundation[^], Jakarta, Indonesia	
Leuser Ecosystem Preservation	\$100,000
Louisiana Earth Day, Inc.[^], Baton Rouge	
2014 Baton Rouge Earth Day	5,500
Marine Environmental Sciences Consortium[^], Dauphin Island, Alabama	
Discovery Hall	5,000
Massachusetts Institute of Technology[^], Cambridge	
Carbon Sequestration Initiative	33,000
Massachusetts Institute of Technology-Global Change Program, Cambridge	
Joint Program on the Science and Policy of Global Change	200,000
Midewin Tallgrass Prairie Alliance[^], Joliet, Illinois	5,000
National Marine Sanctuary Foundation[^], Silver Spring, Maryland	
Capitol Hill Ocean Week	5,500
NatureServe[^], Arlington, Virginia	
Landscape America Project	100,000
NYLCV Education Fund[^], New York, New York	
New York League of Conservation Voters	6,500
Outdoor Heritage Foundation of Alaska[^], Palmer	
Midnight Sun Charity Shoot	15,000
Rocky Mountain Elk Foundation, Inc., Missoula, Montana	
Wildlife Monitoring Program*	20,000
Other Contributions [^] , each under \$5,000	2,500
Santa Barbara Marine Mammal Center[^], California	5,000
SETAC Foundation for Environmental Education, Inc.[^], Pensacola, Florida	
Scientific Research & Journal	50,000
Stanford University[^], California	
Climate Change Impacts & Integrated Assessment	30,000
Energy Modeling Forum	30,000
Streams and Valleys, Inc.[^], Fort Worth, Texas	20,000
Texas A&M University – Kingsville[^]	
South Texas Native Plant Restoration Project	5,000
Texas Land Trust Council[^], Austin	
2015 Texas Land Conservation Conference	5,000
Texas Parks and Wildlife Foundation[^]	
Hall of Fame Dinner – Dallas, Texas	50,000
Other Contributions*, each under \$5,000	1,500
Trust for Conservation Innovation[^], San Francisco, California	
World Ocean Council	25,000
Trust for Public Land[^], Morristown, New Jersey	
Barnegat Bay Conservation Program – Hinckley Marina	25,000
United Nations Environment Programme-World Conservation Monitoring Centre[^], Cambridge, United Kingdom	
Proteus Project	80,000
University of Texas at Austin[^]	
Light Non-Aqueous Phase Liquid (LNAPL) Recovery Research	10,000
USDA Forest Service[^], Big Piney, Wyoming	5,000
Wildlife Center of Texas[^], Houston	10,000
Wildlife Habitat Council[^]	
Program Support – Silver Spring, Maryland	175,000
Other Contributions, each under \$5,000	2,000
Woodlands Wildlife Refuge Inc.[^], Clinton, New Jersey	5,000
Wyoming Game and Fish Department[^], Pinedale	
Wyoming Range Mule Deer Habitat Study	\$ 15,750
Exxon Mobil Corporation[^]	
Other Contributions, each under \$5,000	43,200
XTO Energy Inc.^x	
Other Contributions, each under \$5,000	<u>12,050</u>
Total Environmental Contributions made through the United States	\$2,946,362
Contributions Benefiting Communities in the United States[#]	\$2,274,405
Contributions Benefiting Communities outside the United States[#]	<u>\$2,318,957</u>
Total Worldwide Environmental Contributions[#]	\$4,593,362
Exxon Mobil Corporation[^]	\$4,106,812
ExxonMobil Foundation	\$ 425,000
XTO Energy Inc.^x	<u>61,550</u>
Total Environment[#]	\$4,593,362

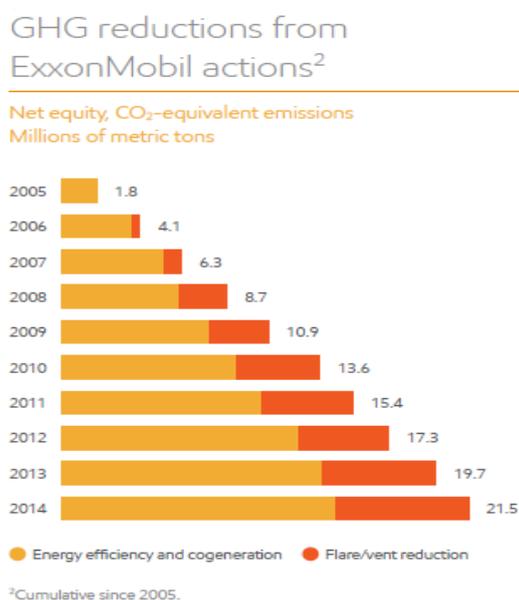
2.- Disminución de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en las Operaciones

ExxonMobil cuenta con un sólido conjunto de procedimientos destinados a mejorar la eficiencia, reducir las emisiones y contribuir a la eficacia a largo plazo de soluciones para la gestión de los riesgos del cambio climático. Estos procesos incluyen el establecimiento de objetivos adaptados al negocio, sitio y equipamiento específico (es decir objetivos específicos a cada planta y a cada refinería) y, posteriormente, un análisis y revisión del progreso hacia el logro de esos objetivos. En base a la experiencia de la compañía, ésta cree que este enfoque “de abajo hacia arriba” es la manera más eficaz de impulsar la mejora en la eficiencia y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, en lugar del establecimiento de objetivos generales a nivel corporativo.

La estrategia de ExxonMobil para reducir las emisiones de GEI es aumentar la eficiencia energética en el corto plazo, implementar tecnologías que reduzcan la emisión de estos gases en el mediano plazo y desarrollar novedosas tecnologías en el largo plazo. Aproximadamente 90% de las emisiones de GEI generadas por productos derivados del petróleo son liberadas por los consumidores cuando utilizan los productos, mientras que el otro 10% es generado por las industrias en sus operaciones.



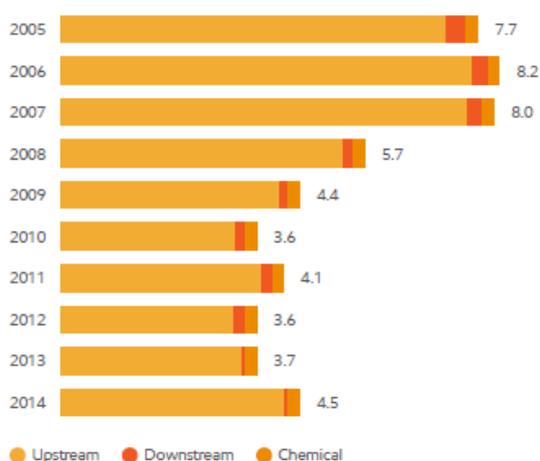
En 2014, las emisiones de GEI netas de ExxonMobil fueron de 122 millones de toneladas métricas equivalentes de CO₂. En los últimos años, se observa en el gráfico que las emisiones de gases de efecto invernadero se han mantenido relativamente planas. Según el Informe de Sustentabilidad, esto se debe a las mejoras en la eficiencia del proceso que han compensado los aumentos en la intensidad de la producción. Respecto del rendimiento del 2013, las emisiones en el 2014 disminuyeron aproximadamente 3 millones de toneladas métricas de CO₂. Esta disminución se debió principalmente a las mejoras de eficiencia que superaron el aumento en la intensidad de producción y, además, debido a la venta de activos.



Entre 2002 y 2012, ExxonMobil dice haber mejorado la eficiencia energética en más del 10% en sus operaciones globales de refinería y fabricación de productos químicos. En la Encuesta Solomon del 2012 (encuesta de benchmarking en la industria que se lleva a cabo cada dos años), ExxonMobil tenía 5 de las 10 refinerías de mayor eficiencia energética en las Américas, siendo la refinería de Joliet (ubicada en Illinois), la refinería de mayor eficiencia energética en los Estados Unidos.

Hydrocarbon flaring

Millions of metric tons



En 2014, el volumen combinado de la quema de hidrocarburos en las operaciones del área de Upstream, Downstream y Chemical totalizó 4,5 millones de toneladas métricas, lo que representa un aumento de 0,8 millones de toneladas métricas en comparación con los resultados del 2013. En el Informe se explica que este aumento se debió principalmente a actividades de inicio en la nueva planta de gas natural líquido en Papua Nueva Guinea y, además, debido a las operaciones en la planta Usan en Nigeria donde ExxonMobil asumió las responsabilidades como operador de la misma (antes ExxonMobil no operaba en esta planta).

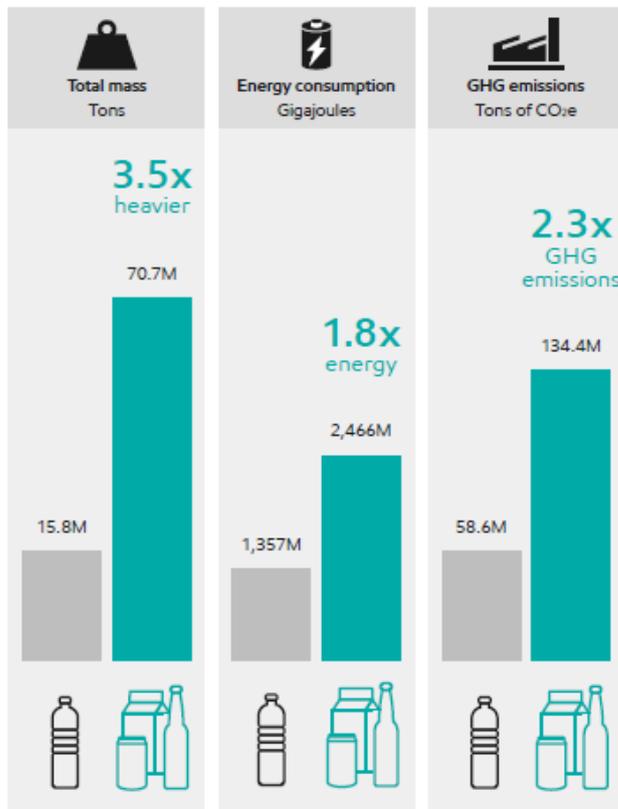
3.- Desarrollo de Tecnología y Productos que Reduzcan las Emisiones de GEI

ExxonMobil lleva adelante diversas investigaciones científicas para descubrir enfoques y tecnologías innovadoras para el desarrollo existente y de próximas generaciones de fuentes de energía así como el desarrollo y mejora de productos que al mismo tiempo permitan un consumo de energía más eficiente. Según el Informe de Sustentabilidad, ExxonMobil gasta aproximadamente \$1 billón de dólares al año en investigación y desarrollo de tecnología y tiene aproximadamente 11.000 patentes activas. El laboratorio de ExxonMobil denominado *ExxonMobil's Corporate Strategic Research* (CSR – Investigación Estratégica Empresarial) cuenta con aproximadamente 150 científicos e ingenieros que se dedican a las necesidades científicas de la compañía a largo plazo. Este laboratorio también lleva a cabo investigación estratégica con las principales universidades de todo el mundo. En 2014, ExxonMobil firmó un acuerdo para unirse a la *Iniciativa de Energía* del MIT, una colaboración destinada a trabajar para avanzar y explorar el futuro de energía. Otras colaboraciones universitarias cubren una amplia gama de temas científicos, desde la comprensión de los impactos del humo negro del carbón y aerosoles (Universidad de California, Riverside) a los fundamentos de la biomasa utilizados para hacer biocombustibles (Universidad del Estado de Iowa).

ExxonMobil también trabaja junto con la industria automotriz en el estudio de los fundamentos de la combustión para idear conceptos que mejoren la eficiencia y reduzcan las emisiones de los motores. Por ejemplo, en el Informe del 2014 se comenta sobre el desarrollo de un innovador sistema que convierte los combustibles de hidrocarburos convencionales, tales como gasolina o diésel, en hidrógeno para una célula de combustible, eliminando así la necesidad de instalaciones separadas para producir y distribuir hidrógeno. Este sistema de combustible podría ser significativamente más eficiente respecto del consumo de combustible y, además, emitir menos CO₂ que un motor de combustión interna tradicional.

ExxonMobil y Synthetic Genomics Inc. co-financian, desde el 2009, un programa de investigación para desarrollar biocombustibles a partir de algas. Si este programa resulta exitoso, esta tecnología podría significativamente reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en comparación con el combustible tradicional.

Life-cycle impacts of plastic packaging versus alternatives¹



¹Based on 2010 data.

Otro aspecto de interés que vale mencionar es que ExxonMobil, según su Informe, se encuentra desarrollando resinas innovadoras para uso en plásticos para productos de embalaje. Según un estudio reciente, la sustitución de una variedad de envases de plástico por alternativas no-plástico - tales como vidrio, papel, aluminio o acero - aumentaría la cantidad de envases generados anualmente en los Estados Unidos en 55 millones de toneladas. Los embalajes plásticos ayudan significativamente a reducir el peso de los envases, lo que resulta en más productos por envío, menos camiones en la ruta que utilizan menos energía y realizan menores emisiones de gases de efecto invernadero y, además, genera menos material para reutilizar, recuperar y/o reciclar.

E) Participación Ciudadana

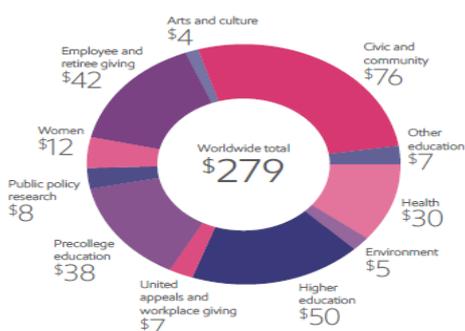
El éxito y la sostenibilidad del negocio, según lo establece ExxonMobil en su Informe, dependen de cómo la compañía logra manejar los impactos socioeconómicos mientras que aborda y mejora los intereses de las comunidades en las que opera. Proactivamente identificar, evitar y gestionar los impactos potenciales, al tiempo que busca mejorar las prestaciones a la comunidad, es esencial para completar los proyectos de la compañía con éxito y desarrollar relaciones positivas con la comunidad a largo plazo. Como parte de cualquier proyecto, ExxonMobil busca participar con las partes interesadas en las comunidades locales de manera regular para compartir información e identificar cualquier problema o duda. Luego, busca integrar los resultados de estas discusiones en el proceso de toma de decisiones del proyecto bajo impacto, lo cual permite identificar y reducir cualquier impacto significativo sobre la comunidad, sin evitar interrupciones o retrasos futuros en el proyecto y reduciendo los costos del mismo. Según estudios externos, casi el 75% de los retrasos en los proyectos se deben a problemas no técnicos tales como el entorno político o problemas con las diferentes partes interesadas (stakeholders). ExxonMobil cuenta con los siguientes dos programas para poder llevar a cabo este punto:

1. *Best Practices in External Affairs (BPEA) o Mejores Prácticas en Asuntos Externos:* ayuda a identificar y definir las necesidades, expectativas e intereses de las comunidades y alinear estas necesidades con los programas de inversión en la comunidad de la compañía.
2. *Project's Environmental, Social and Health Impact Assessment (ESHIA) o Evaluación del Impacto Ambiental, Social y de Salud de un Proyecto:* ayuda a identificar los impactos potenciales que un proyecto podría tener sobre la comunidad y las maneras de eliminar, reducir o remediar esos impactos.

Durante 2014, ExxonMobil contribuyó \$279 millones a las comunidades alrededor del mundo, enfocando la mayoría del gasto en las iniciativas o programas líderes a nivel corporativo de ExxonMobil que son la mejora en la educación, el combate de la malaria y la promoción de oportunidades económicas para la mujer. Estas iniciativas corporativas y fundamentales de ExxonMobil son complementadas con otras iniciativas locales que van desde el desarrollo de la fuerza de trabajo hasta los esfuerzos en responder a desastres naturales.

2014 community investments by focus area¹

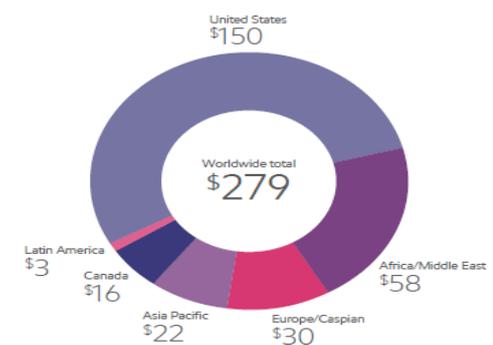
Millions of dollars



¹Total contributions include donations from Exxon Mobil Corporation, our divisions and affiliates, and the ExxonMobil Foundation, as well as employee and retiree giving through ExxonMobil's matching gift, disaster relief and employee giving programs.

2014 community investments by geographic region²

Millions of dollars



²Total contributions include donations from Exxon Mobil Corporation, our divisions and affiliates, and the ExxonMobil Foundation, as well as employee and retiree giving through ExxonMobil's matching gift, disaster relief and employee giving programs.

A continuación brevemente se describen y ejemplifican los logros realizados en el 2014 en estos 3 programas líderes a nivel corporativo de la empresa:

La Inversión en Educación

ExxonMobil invierte en programas de educación que se centran en inspirar a los estudiantes a seguir carreras en el área de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM: Science, Technology, Engineerig, Math), incluidos los programas que apoyan el desarrollo y la formación docente en estas áreas. Durante los últimos 15 años, ExxonMobil contribuyó más de \$1 billón de dólares en programas de educación en todo el mundo, siendo \$95 millones la contribución en el 2014. Además, en 2014 ExxonMobil lanzó el programa “Ser Un Ingeniero”, una iniciativa que busca ayudar a los estudiantes a comprender mejor el campo de la ingeniería y las oportunidades que éste ofrece.

La Lucha contra la Malaria

En varios países en los que la compañía opera la malaria continúa teniendo un impacto significativo en las comunidades locales. Desde el año 2000, las tasas de mortalidad han disminuido un 47% en todo el mundo y en un 54% en África. Entre el 2000-2014, los programas anti-malaria que la compañía ha financiado han llegado a más de 124 millones de personas y ha contribuido a la distribución de más de 13.5 millones de mosquiteros, 2.1 millones de dosis tratamientos contra la malaria, 2.2 millones kits de diagnóstico rápido y ha permitido la capacitación de más de 400.000 trabajadores de la salud.

La Promoción de Oportunidades Económicas para la Mujer

Según un reporte del 2014 del Banco Mundial, las mujeres son factores claves en el progreso económico y el desarrollo porque ellas constantemente invierten en sus hijos y en la comunidad. El objetivo de esta iniciativa de ExxonMobil es ayudar a las mujeres a desarrollar su potencial económico y mejorar su bienestar y el de sus familias y comunidades. La empresa invierte en programas destinados a proporcionar a las mujeres con las habilidades y los recursos necesarios para aumentar su productividad e ingresos. Durante los últimos 10 años, ExxonMobil ha invertido más de \$82 millones en la promoción de oportunidades económicas para las mujeres en más de 90 países.

ExxonMobil también fomenta una cultura que alienta a los empleados a contribuir a las comunidades donde viven y trabajan, mediante la concesión de tiempo libre del trabajo para realizar trabajo voluntario con organizaciones caritativas. Durante 2014, casi 20.000 empleados y sus familias donaron más de 645.700 horas de trabajo voluntario a casi 5.000 organizaciones de caridad en 34 países. En la página web de la compañía pueden encontrarse ejemplos de estas actividades de voluntariado en todo el mundo.

<http://corporate.exxonmobil.com/en/community/corporate-citizenship-report/global-stories>

Finalmente, para concluir, se observa que en esta sección del Informe de Sustentabilidad ExxonMobil destaca su estrategia de contenido local como de suma importancia para su negocio. La compañía se esfuerza por tener un efecto duradero y positivo en las comunidades locales,

proporcionando directa e indirectamente beneficios económicos a través de la creación de nuevos puestos de trabajo, el desarrollo de una mano de obra técnicamente calificada, el fortalecimiento de prácticas comerciales, la compra de productos y servicios locales y la creación de oportunidades de inversión. El enfoque de contenido local se adapta a las necesidades específicas de cada comunidad en donde ExxonMobil opera sobre la base de factores tales como las prioridades de desarrollo del gobierno, las expectativas de los grupos de interés, el marco normativo local, la existencia y calidad de la infraestructura y el entorno empresarial y social. Un ejemplo de esta estrategia de contenido local es el desarrollo y uso de *proveedores locales* para el suministro de bienes y servicios. ExxonMobil busca construir y mantener una cadena de suministro calificada, competitiva y sostenible en donde quiera que la compañía realice sus operaciones. En algunos de los lugares más remotos en donde se opera, los proveedores locales no siempre tienen la experiencia o capacidad para proporcionar los bienes y servicios necesarios para ExxonMobil. Entonces, la empresa busca ayudarlos a través de sus programas de desarrollo local, a convertirse en proveedores competitivos a través de programas de formación que abarcan temas como la salud, la seguridad en las operaciones, la ética en los negocios, el cálculo de costos de operación y el desarrollo de programas de licitación, entre otros.

Un último ejemplo de participación ciudadana se observa en el Informe cuando se trata el tema de **participación política**. Las actividades de lobby que lleva adelante la compañía incluyen la comunicación directa con miembros del Congreso, los legisladores estatales, asociaciones comerciales y otros grupos que se dedican a participar en actividades de lobbying. En 2014, la Corporación informó gastos totales por actividades de lobby de \$12.65 millones de dólares en su informe de divulgación obligatoria al Congreso. ExxonMobil también realiza contribuciones políticas a candidatos, partidos políticos, asociaciones políticas y otras organizaciones políticas según lo permitido por las leyes de Estados Unidos y Canadá, así como lo autorizado por la Junta Directiva. La Corporación no realiza ningún tipo de contribución política fuera de los Estados Unidos y Canadá. En el 2014, ExxonMobil contribuyó \$307.500 dólares a candidatos legislativos y candidatos a gobernador. Información sobre las actividades políticas de la empresa y una lista detallada de estas contribuciones están disponibles en la página web de la empresa:

<http://corporate.exxonmobil.com/en/current-issues/accountability/political-involvement/overview>

Todas las contribuciones políticas corporativas están sujetas a un estricto proceso de revisión interna que requiere la aprobación del CEO. Y estos procedimientos para realizar contribuciones políticas son verificados rutinariamente durante las auditorías internas de la empresa.

F) Derechos Humanos

ExxonMobil promueve activamente el respeto de los derechos humanos y se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables. El enfoque fundamental de la empresa respecto de los derechos humanos es consistente con el **Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights** de las Naciones Unidas (Los Principios Rectores de las Empresas y Derechos Humanos). Estos principios, lanzados en 2011, esbozan las diferentes pero complementarias funciones del gobierno y las empresas en materia de derechos humanos: el deber del gobierno de proteger los derechos humanos y la responsabilidad de las empresas de respetarlos.

Desde 2002, ExxonMobil participa activamente en los **Principios Voluntarios En Seguridad y Derechos Humanos (Voluntary Principles on Security and Human Rights)**, una serie de principios diseñados para guiar a las empresas en el mantenimiento de la seguridad de sus operaciones dentro de un marco operativo que alienta el respeto a los derechos humanos. Durante años, ExxonMobil ha realizado capacitación en derechos humanos para aquel personal que trabaja en zonas de alto riesgo, capacitación que incluye información sobre estos Principios Voluntarios, los requisitos propios de ExxonMobil según su **Marco y Declaración sobre Seguridad y Derechos Humanos (Statement and Framework on Security and Human Rights)** y las expectativas respecto de la aplicación de este Marco en un país determinado. La compañía ha capacitado a personas de 17 países en el 2014.

El compromiso de ExxonMobil con los derechos humanos se materializa en toda la fuerza laboral a través de los **Estándares de Conducta del Negocio (Standards of Business Conduct)** y la **Declaración de Trabajo y el Ámbito de Trabajo (Statement on Labor and the Workplace)**, siendo este último el que articula el apoyo a los principios de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1998, a saber:

- la eliminación del trabajo infantil
- la eliminación del trabajo forzoso
- la eliminación de la discriminación en el trabajo
- el reconocimiento de derecho de libre asociación y negociación colectiva

Además, la compañía busca socios comerciales que respeten estas normas. Es por eso que en todos los contratos con proveedores y en las licitaciones se incluyen cláusulas relativas a la prohibición del trabajo forzoso o trabajo infantil y el pago de salarios de acuerdo con la legislación local.

G) **Educación y Formación y Condiciones Laborales**

Es en este punto en donde centramos la atención. Si bien como se ha visto hasta ahora el Informe de Sustentabilidad de ExxonMobil posee una enorme cantidad de información y datos de gran interés, es este tema el que más interesa para la tesis: *identificar y entender qué indicadores ExxonMobil escoge para describir y medir las políticas, programas y procesos que la organización tiene respecto de su fuerza laboral y cómo mide – si es que lo hace – la satisfacción de su fuerza laboral.*

Indicadores que esperamos encontrar en esta parte del Informe de Sustentabilidad son los siguientes:

IPIECA	GRI
SE15 – Diversidad en la fuerza laboral e inclusión	GA-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región
SE16 – Satisfacción de la fuerza laboral	GA-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
SE17 – Capacitación laboral y desarrollo de la fuerza laboral	GA-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo
SE18 – Sistemas de quejas sin represalias	GA-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
	GA-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
	GA-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional
	GA-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
	GA-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado

por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad

GA-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamo

En la sección del informe donde se muestran los indicadores tratados en el Informe y las páginas en donde se provee dicha información, se observa que la mayoría de los indicadores mencionados anteriormente son abordados, lo cual resulta muy positivo. Resulta positivo porque permite entonces observar cómo la organización se dedica a sus trabajadores, las prácticas de empleo de la compañía, condiciones de trabajo en general y el cumplimiento con los derechos de los trabajadores.

Reporting overview	IPIECA/IOGP/API	GRI	Page reported
Chairman's letter		1.1	3
About ExxonMobil and Contributing to progress		2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.8, EC1	4-5
The Outlook for Energy		1.2, EC2	6
Sustainability and Engaging with our stakeholders	SE16	1.2, 4.14, 4.16, 4.17	7
External Citizenship Advisory Panel		4.16, 4.17	8
Key sustainability issues and challenges		1.2, 4.16, 4.17	9-10
Safety, health and the workplace			
Safety	HS1, HS3, HS4, HS5	2.10, 4.8, 4.11, 4.12, 4.13, EN29, DMA-LA, LA7, DMA-PR	12-15
Emergency preparedness and response	E8, SE17	4.11	15-16
Workplace security	SE17	4.11	16
Health and wellness	HS2	LA3, LA8	16-17
Workforce	SE15, SE16, SE17	4.8, EC3, DMA-LA, LA1, LA2, LA3, LA11, LA12, LA13	17-19
Case study: Combating infectious diseases, both inside and beyond our fence line	HS2, SE1, SE4	2.10, EC8, EC9, LA8	20-22
Environmental performance			
Environmental management		4.8, 4.11, DMA-EN	24
Biodiversity and ecosystem services	E5, SE1	EN11, EN12, EN13, EN14, EN15	24-26
Water management	E6, E9	4.11, EN8, EN9, EN10	27-29
Spill performance	E8	4.13, EN23, EN29	29-31
Air emissions	E7	EN20	31
Environmental compliance		EN21, EN28, EN30	32
Rehabilitating the environment		EN13, EN30	32
Managing climate change risks			
Engaging on climate change policy and planning	SE14	4.13, 4.14, 4.16, 4.17, EC2, SO5	34-35
Mitigating greenhouse gas emissions in our operations	E1, E2, E4	EC2, EN3, EN5, EN7, EN16, EN18	35-39
Developing future technology	E3	EC2, EN6, EN26	39
Case study: Innovation drives sustainability in Downstream and Chemical businesses		EN6, EN26, DMA-PR	40-42

Reporting overview	IPIECA/IOGP/API	GRI	Page reported
Community and social impact			
Respecting human rights	SE1, SE8, SE9, SE10, SE17	4.8, 4.12, DMA-HR, HR1, HR2, HR3, HR6, HR7, HR10	44
Managing community impacts	SE1, SE2, SE3	4.8, 4.12, 4.13, EC8, HR9, HR11, DMA-SO, SO1, SO9, SO10	44-48
Strategic community investments	SE4	EC7, EC8, EC9	48-52
Employee participation	SE4	2.10, EC7	52-53
Case study: Responsible production in Papua New Guinea	E5, HS1, SE1, SE3, SE4, SE5, SE6, SE7, SE8, SE10, SE13, SE17	4.12, EC7, EC6, EC7, EN12, EN13, EN14, LA2, LA7, LA11, HR8, HR11, SO1, SO9, SO10	54-56
Local development and supply chain management			
Local economic growth and development	SE5, SE6, SE7, SE17	2.10, 4.13, EC6, EC7	58-60
Supply chain management	SE7, SE9, SE12	2.10, EC6, HR1, HR2	60-62
Corporate governance			
Ethics and integrity	SE11, SE12, SE13, SE16, SE17, SE18	4.8, SO2, SO3, SO4	64-65
Board of directors		4.1, 4.2, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10, LA13	65-67
Shareholder relations		4.4, 4.16, 4.17	67
Political advocacy and contributions	SE14	4.17, SO5, SO6	68
About this report		3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8, 4.16, 4.17	69
Materiality		3.5	70
Performance data	E1, E2, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, HS3, HS5, SE4, SE7, SE13, SE14, SE15, SE17	3.7-3.11, EC1, EN8, EN13, EN16, EN20, EN22, EN23, EN30, LA1, LA2, LA7, LA13, SO6	71-73
IPIECA/GRI content index		3.12	74
Assurance statement and back cover		2.3, 2.4, 2.6, 3.13	75-76

ExxonMobil fully reports on all GRI indicators listed above, unless they are in italics, in which case they are partially addressed. Where indicators require multiple pieces of information located in different sections of the report, we list the indicator in every section where the related information appears. For the GRI portion of this index, DMA refers to the Disclosure on Management Approach. The IPIECA indicators in this index include, at minimum, all common reporting elements.

Indicadores GRI

Indicadores IPIECA

Respecto de las métricas de performance presentadas bajo el título Citizenship Data Table (la tabla completa fue presentada en la página 120 de este trabajo), se destacan las siguientes en el Informe de Sustentabilidad respecto de estos indicadores:

Citizenship data table	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Interpretation	Page #
Safety, health and the workplace*												
Fatalities – employees	3	3	0	0	4	0	0	1	0	0	■	13
Fatalities – contractors	5	7	8	5	4	3	9	4	6	3	■	13
¹ Fatal accident rate – total workforce (per 1,000,000 work hours)	0.017	0.021	0.018	0.011	0.017	0.006	0.017	0.010	0.011	0.006	■	N/A
² Lost-time incident rate – employees (per 200,000 work hours)	0.069	0.050	0.031	0.054	0.043	0.048	0.064	0.041	0.050	0.032	■	N/A
² Lost-time incident rate – contractors (per 200,000 work hours)	0.054	0.052	0.065	0.049	0.040	0.031	0.086	0.049	0.041	0.030	■	N/A
² Lost-time incident rate – total workforce (per 200,000 work hours)	0.061	0.051	0.048	0.051	0.041	0.038	0.077	0.046	0.044	0.030	■	13
² Total recordable incident rate – employees (per 200,000 work hours)	0.39	0.33	0.33	0.37	0.32	0.25	0.30	0.25	0.22	0.19	■	N/A
² Total recordable incident rate – contractors (per 200,000 work hours)	0.45	0.43	0.43	0.49	0.39	0.34	0.41	0.37	0.32	0.29	■	N/A
² Total recordable incident rate – total workforce (per 200,000 work hours)	0.42	0.39	0.38	0.43	0.36	0.30	0.37	0.33	0.28	0.26	■	13
Number of process safety Tier 1 events (API RP 754 guidance)	NA	NA	NA	NA	69	62	70	63	62	65	■	14
³⁴ Number of regular employees at year end, thousands	84	82	81	80	81	84	82	77	75	75	■	18
⁴ Percent of workforce – outside the United States	63	63	63	63	63	60	61	59	59	58	■	18
⁴ Percent women – global workforce	23	24	25	25	26	26	26	28	28	28	■	18
Percent management and professional new hires – women	42	41	38	39	38	40	44	39	39	40	■	19
Percent management and professional new hires – outside the United States	70	72	71	69	63	70	79	68	66	61	■	N/A
Number of non-unique employee participants in corporate and technical training, thousands	51	52	35	48	52	61	65	76	87	79	■	19
Total corporate and technical training expenditures, millions of dollars	52	60	61	69	71	77	80	88	96	117	■	19

Según se describe en el Informe, ExxonMobil utiliza un enfoque de largo plazo que incluye la contratación de talento excepcional y el desarrollo de la fuerza laboral a través de la oportunidad de completar una amplia gama de tareas/puestos dentro de la empresa. La cultura organizacional que fomenta se basa en un compromiso compartido con la seguridad, la integridad, el trabajo de alta calidad y la buena ciudadanía corporativa. Esto se plasma en el **Global Diversity Framework (Marco Global para la Diversidad)**, que establece tres objetivos interrelacionados:

- Atraer, desarrollar y retener a una fuerza laboral de primer nivel y diversa, de las más variadas fuentes, para llevar a cabo las operaciones de la compañía en todo el mundo.
- Fomentar activamente un entorno de trabajo productivo en donde las diferencias individuales y culturales sean respetadas y valoradas, y donde todos los empleados sean alentados a contribuir plenamente al logro de los mejores resultados en los negocios.
- Identificar y desarrollar capacidades de liderazgo para sobresalir en una variedad de ambientes internacionales y culturales.

Las prácticas de trabajo en ExxonMobil se rigen por los **Estándares de Conducta del Negocio o Standards of Business Conduct**, que gobiernan todos los aspectos del empleo incluyendo reclutamiento, contratación, asignaciones de trabajo, ascensos, despidos, salarios y capacitación. Estos Estándares apoyan el compromiso con la igualdad de oportunidades laborales, prohíbe el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo y es consistente con las leyes y reglamentos de los países donde la compañía opera. ExxonMobil tiene una política de tolerancia cero para todas las formas de discriminación, incluida la discriminación por orientación sexual e identidad de género. Todos los empleados están sujetos a acciones disciplinarias (incluyendo el despido) frente a cualquier acto de acoso. Es por eso que al compañía lleva a cabo capacitaciones para asegurar que esta política es entendida, aplicada y seguida por todos los empleados de la compañía alrededor del mundo. Todas las afiliadas adoptan estos estándares globales de

ExxonMobil, con las modificaciones necesarias para el cumplimiento de las leyes locales de cada país.

En el área de Diversidad e Inclusión, ExxonMobil indica en su Informe que apoya las redes locales de los empleados de la compañía a nivel mundial para promover un ambiente laboral comprometido con la diversidad y la inclusión. Entre las organizaciones de empleados que apoya se mencionan las siguientes:

- Asian Connection for Excellence (ACE) - Conexión Asiática para la Excelencia
- Black Employee Success Team (BEST) – Equipo Exitoso de Empleados Negros
- Global Organization for the Advancement of Latinos (GOAL) - Organización Global para el Progreso de los Latinos
- People for Respect, Inclusion and Diversity of Employees (PRIDE) - Personas por Respeto, Inclusión y Diversidad de Empleados
- Veteran Advocacy and Support Team (VAST) - Equipo de Apoyo y Soporte a Ex-Combatientes
- Women's Interest Network (WIN) - Red de Interés de Mujeres

También apoya programas de educación basados en la diversidad y organizaciones profesionales, ya que la compañía cree que estas inversiones estratégicas en educación contribuirán a desarrollar un grupo global de talento diverso para avanzar en el desarrollo de tecnologías que satisfagan las necesidades energéticas futuras. Entre estas organizaciones que apoya se encuentran, entre otros:

- National Society of Black Engineers - Sociedad Nacional de Ingenieros Negros
- Society of Women Engineers - Sociedad de Mujeres Ingenieras
- Society of Hispanic Professional Engineers - Sociedad de Ingenieros Profesionales Hispanos
- National Action Council for Minorities in Engineering - Consejo Nacional de Acción para las Minorías en Ingeniería

ExxonMobil brinda a todos los empleados un conjunto competitivo de beneficios económicos, que varía en función de los requisitos legales y la cultura de los países. La cobertura de beneficios otorgada a los cónyuges se basa en relaciones de pareja legalmente reconocidas en cada país en donde opera la empresa. En aquellos países en donde la legislación nacional reconoce a parejas del mismo sexo, los beneficios a los cónyuges se proporcionan bajo los programas de la compañía.

Para conservar y desarrollar su fuerza laboral, ExxonMobil proporciona un ambiente en donde se fomenta el crecimiento personal y profesional y los objetivos de la carrera personal de cada empleados son planificados y desarrollados. Durante el proceso de evaluación anual de

desempeño todos los empleados tienen un debate estructurado y documentado con sus supervisores acerca de los objetivos de trabajo, los objetivos de capacitación y las necesidades de desarrollo profesional. Este proceso proporciona la base para el continuo “coaching” a los empleados y mejora continua de su rendimiento. Los programas de formación y capacitación de la empresa, tutorías y diversas redes de oportunidades como las que se mencionaron previamente ayudan, también, a los empleados a lo largo de su carrera en ExxonMobil.

El intercambio y compromiso con la alta dirección tiene lugar en forma de *foros de empleados*, donde los empleados pueden hacer preguntas sobre temas de interés.

ExxonMobil también ofrece a sus empleados una variedad de programas que van desde la prevención de enfermedades infecciosas (como ser la prevención de la malaria, que se ha desarrollado anteriormente en este trabajo) hasta ayuda para llevar adelante una vida más sana. Por ejemplo, el programa **ExxonMobil’s Culture of Health** en Estados Unidos es un programa de salud y bienestar preventivo que promueve la vida sana a través de evaluaciones de salud, exámenes periódicos, coaching respecto de ciertos temas de salud y actividades educativas en el ámbito laboral. Estas actividades ayudan a los empleados con cuestiones de bienestar como ser actividad física, nutrición, estrés y prevención de enfermedades. Además, cada año, los empleados pueden ganar incentivos en efectivo (y en beneficios de salud) al completar ciertas etapas del programa. Fuera de los Estados Unidos, la compañía está poniendo a prueba diversos sistemas, dentro de las pautas culturales y los sistemas de salud de cada país.

Up Close:
ExxonMobil's Culture of Health

At ExxonMobil, a focus on employee health is a priority. Our U.S. Culture of Health (CoH) program is a sound, evidence-based program designed to support the health of our employees and reduce health care costs.

CULTURE OF HEALTH!

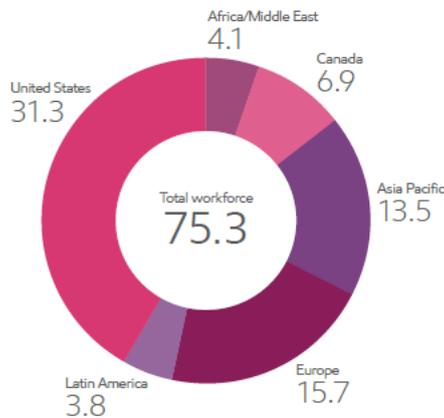
Andrew Hanna, a sales account manager based in our Fairfax, Virginia, office, became involved in the CoH program in his first year at ExxonMobil, as he experienced challenges maintaining a healthy lifestyle. Moving to a new city, learning a new job and spending most of his time in the office all contributed to unhealthy habits. Through participation in CoH and lifestyle coaching, Andrew's main health objectives became nutrition and exercise. He transitioned from evening to morning workouts, and received help developing weekly grocery lists of nutritious foods to bring to work.

"I am working with my health coach to achieve these goals and find ways to improve my nutrition, exercise and lifestyle. Having a personal health coach who is dedicated to helping me achieve my health goals is a phenomenal resource."

Finalmente, para concluir, se presenta a continuación algunas de las métricas que se proporcionan en el Informe respecto de este tema:

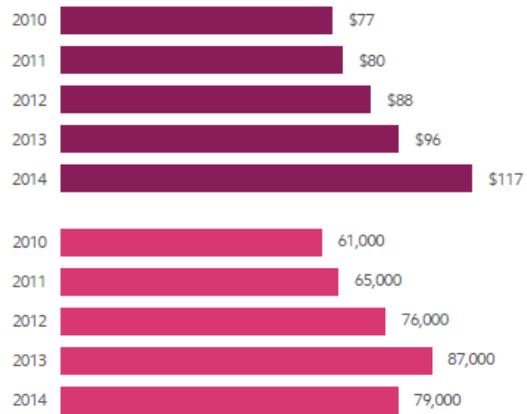
2014 workforce by geographic region⁴

Thousands of employees



⁴Data exclude company-operated retail store employees.

Training expenditures and number of employees trained⁵



● Spending (millions of dollars)
● Employees trained (non-unique participants)

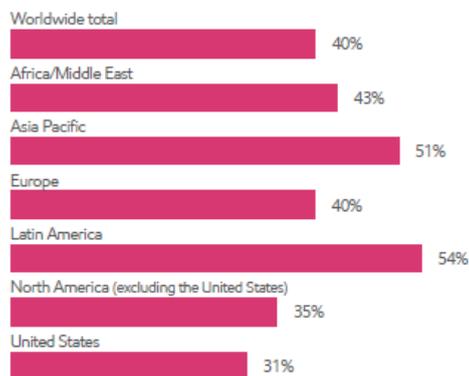
⁵2014 increase in expenditures impacted by change in cost reporting practices.

2014 percentage of women and minorities by position in the United States

Based on U.S. Equal Employment Opportunity Commission reporting



2014 percentage of female management and professional new hires by geographic region



Las mujeres representan el 27% de la fuerza laboral a nivel mundial. En 2014, el 40% de las nuevas contrataciones en el área de management y profesionales fueron mujeres. En Estados Unidos, el 34% de los nuevos ingenieros contratados fueron mujeres. Aproximadamente el 17% de los empleados ejecutivos en todo el mundo son mujeres, lo que representa un aumento del 55% sobre la década pasada. Para aumentar la representación de las minorías, en Estados Unidos los programas de la compañía incluyen, por ejemplo, el otorgamiento de becas técnicas a minorías para ayudar a la finalización de sus estudios universitarios. En 2014, se otorgaron 62 becas técnicas, un aumento del 240% durante los últimos 10 años. En los Estados Unidos, las minorías representan un 32% de los nuevos empleados profesionales contratados en el 2014. Además, el 35% de los nuevos ingenieros contratados eran minorías. Aproximadamente el 13% de los ejecutivos estadounidenses en 2014 eran minorías, un aumento del 55% durante la década pasada. En el 2014 se gastaron \$117 millones dólares en la capacitación a empleados, llegando a 79.000 participantes. Además, 4.540 empleados de diversos niveles de la empresa participaron en el 2014 en programas de capacitación de desarrollo de liderazgo, de los cuales 33% fueron mujeres y 58%

fueron empleados fuera de los Estados Unidos.

Palabras Finales

Luego de analizar los Informes de Sustentabilidad de ExxonMobil, se observa que la empresa claramente plasma en ellos su visión respecto de temas sociales, medioambientales y culturales. Tal como se indicara al comienzo de esta sección, los Informes no presentan en sí cambios sustanciales, es decir, los temas tratados son los mismos año tras año lo cual permite observar una correlación en la información presentada y una evolución respecto de los temas tratados: lo que se dijo se iba a hacer un año versus lo que se hizo uno o dos años después.

El uso de métricas cuantitativas y descripciones cualitativas brinda un balance adecuado, presenta la información de manera “amigable” y facilita la lectura. Los casos de estudio que se presentan a modo de ejemplificar y proveer mayor detalle respecto de iniciativas que se llevan a cabo resultan una importante herramienta a la hora de transmitir la información.

Se observa el cumplimiento fundamentalmente con la guía IPIECA y también con el GRI. Se presenta una buena cantidad de índices numéricos, demostrando objetividad en la información presentada y permitiendo analizar su evolución año tras año. No se observa énfasis en un tema específico, sino que todos los temas son tratados por igual, dedicándoles la misma o similar importancia y magnitud. Esto es positivo, en mi opinión, ya que permite analizar por igual todos los aspectos que son impactados por la actividad de la compañía y entender cómo ésta los maneja.

Específicamente respecto de los temas relacionados con la fuerza laboral, se observa una buena cantidad de información al respecto. Al leer el Informe se puede obtener claramente una noción de cómo la empresa busca mantener y desarrollar a su fuerza laboral. Se describen los programas y políticas que la organización tiene al respecto, cómo la compañía busca cuidar y dedicarse a sus trabajadores. La información presentada sirve como una buena herramienta para todo aquel que es ajeno a la empresa y busca obtener información sobre las condiciones de trabajo en general en la misma.

Lo único que no se observa es ninguna descripción respecto de cómo la compañía trata las preocupaciones o cuestiones significativas que son elevadas por los empleados (fuera del proceso existente para reportar cualquier violación a políticas de la compañía). Tampoco se observa ninguna medición o información respecto de la satisfacción de la fuerza laboral. Por ejemplo, no se encuentra en el Informe información respecto de porcentaje de renuncias o rotación de empleados. Esta información sería de utilidad para poder comprender si todos los esfuerzos y programas que la empresa lleva adelante para promover y mantener su fuerza laboral resultan, en verdad, de valor e importancia para los empleados.

5.3. – ANÁLISIS DE CASOS 2: ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS

Para complementar el análisis realizado de los Informes de Sustentabilidad de ExxonMobil y con el objetivo de obtener una noción respecto de su conocimiento entre los empleados de la misma, se realizaron encuestas a los empleados del área contable de la oficina de Buenos Aires y de Houston.

El objetivo de esta encuesta es obtener una noción respecto de qué tanto conocen los empleados de la misma estos Informes y que tan familiarizados se encuentran con ellos. Esto resulta de importancia porque estos Informes pueden ser utilizados como una herramienta de comunicación y difusión de la política interna de la organización.

Ambos grupos encuestados forman parte del área contable de ExxonMobil. La población de Buenos Aires es más reciente dado que las oficinas en Buenos Aires se abrieron en Octubre de 2004. Además, esta población es en general mucho más joven que la población en las oficinas de Houston: promedio de edad de 27 años en Buenos Aires versus 40 años en Houston.

Se transcribe a continuación las preguntas que formaron parte de esta encuesta:

ENCUESTA

1. ¿Está familiarizado, en general, con los Informes de Sustentabilidad?

___SI ___NO

2. ¿Sabe si ExxonMobil presenta Informes de Sustentabilidad?

___SI ___NO

3. ¿Ha leído alguna vez los Informes de Sustentabilidad presentados por la empresa?

___SI ___NO

4. En caso afirmativo, identifique los años cuyos Informes ha leído:

___2010 ___2011 ___2012 ___2013 ___2014

¿Ha encontrado en los Informes leídos un balance adecuado entre información positiva y negativa?

___SI ___NO

¿Ha encontrado en los Informes leídos un balance adecuado entre información cuantitativa y cualitativa?

___SI ___NO

5. ¿Cómo ha obtenido acceso a estos Informes?

___Intranet ___Internet ___Copia Impresa ___Otro

6. ¿Cuál debería ser la mejor forma de distribución de estos Informes entre los empleados de la compañía?

___Impresa ___Digital ___Indistinto

7. ¿Cree que los empleados son/deberían ser uno de los destinatarios de mayor importancia de estos Informes? ¿Por qué?

___ SI ___ NO Motivo: _____

8. ¿Le parece que estos Informes son una buena manera de comunicar los objetivos económicos, sociales y ambientales en los que la empresa trabajó durante el año y en los que piensa trabajar a futuro?

___ SI ___ NO

9. Para usted, ¿resulta de importancia que la empresa presente anualmente estos Informes de Sustentabilidad?

___ SI ___ NO En caso afirmativo, señale el motivo:

___ Herramienta de Gestión ___ Transparencia de la Actividad Empresarial

___ Herramienta de Comunicación ___ Otro

10. ¿Cuáles deberían ser, en su opinión, los principales destinatarios o grupos de interés del Informe de Sustentabilidad de ExxonMobil? Identifique los principales 5.

___ Clientes ___ Proveedores ___ Empleados

___ Medios Comunicación ___ Gobierno ___ Comunidad

___ ONG ___ Otras Empresas ___ Otros

11. ¿Cuáles deberían ser, en su opinión, los principales temas que espera sean tratados en estos Informes de Sustentabilidad por ExxonMobil? Identifique los principales 6.

___ Recursos Humanos ___ Proveedores ___ Clientes

___ Seguridad en el Trabajo ___ Economía/Finanzas ___ Diversidad Laboral

___ Performance Medioambiental ___ Gobierno Corporativo

___ Relación con la Comunidad ___ Prácticas Laborales ___ Derechos Humanos

___ Manejo del Cambio Climático (emisiones gases efecto invernadero, emisiones CO2, etc.)

12. En su opinión, ¿resulta de importancia que este Informe de Sustentabilidad sea auditado o verificado externamente?

___ SI ___ NO

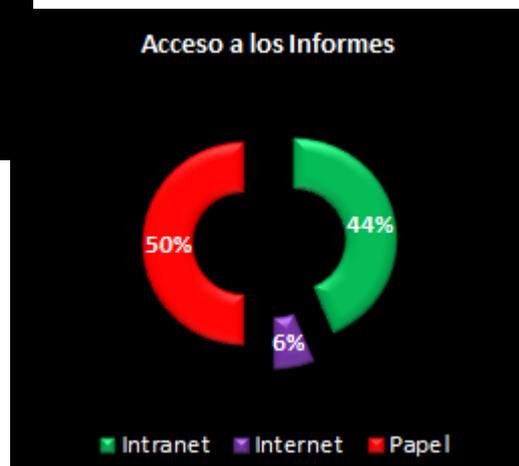
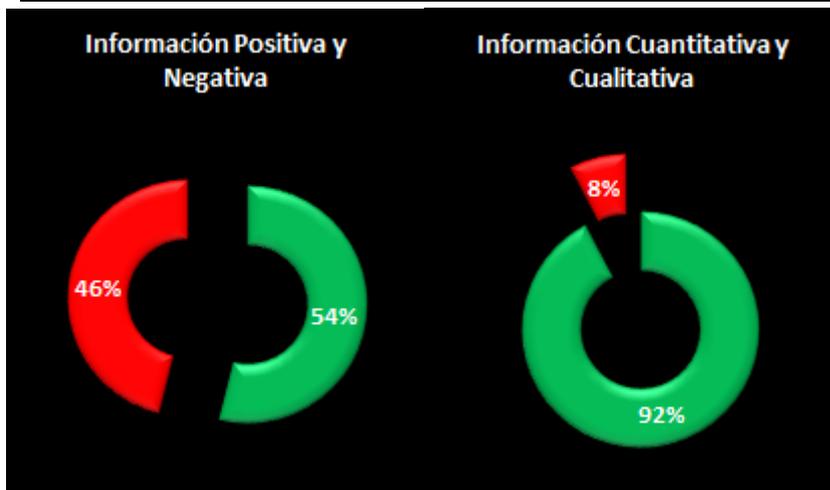
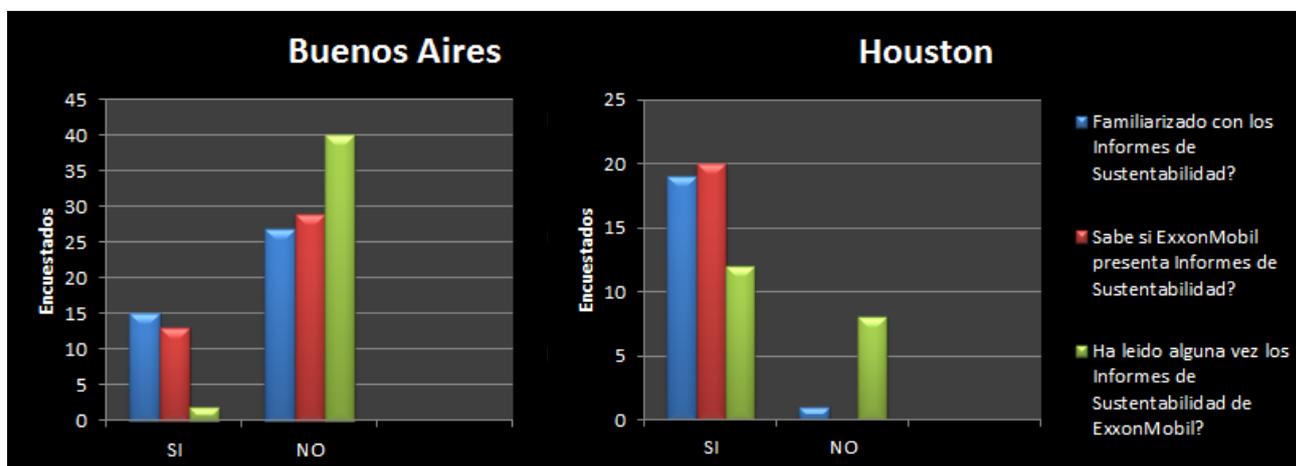
13. El hecho que la empresa presente Informes de Sustentabilidad donde describa sus objetivos y prácticas de responsabilidad social en el área económica, social y ambiental, ¿tiene impacto en la reputación de la empresa?

___ SI ___ NO

14. ¿Está de acuerdo con la obligatoriedad de las empresas de presentar estos Informes de Sustentabilidad? ___ SI ___ NO

Los resultados obtenidos muestran que en Buenos Aires el 64% de los encuestados no está familiarizado con el concepto o el uso de los Informes de Sustentabilidad, mientras que en las oficinas de Houston se observa exactamente lo contrario, ya que un 95% de los encuestados dice estar familiarizado con dichos Informes.

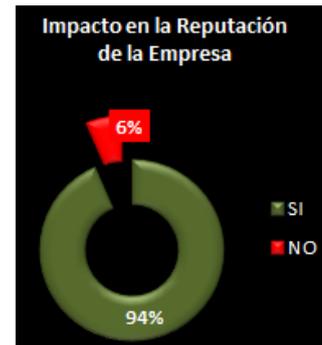
A su vez, el 69% de los encuestados en Buenos Aires no sabe si ExxonMobil, su empresa, presenta o no Informes de Sustentabilidad. En cambio, en las oficinas de Houston el 100% de los encuestados sabe que ExxonMobil presenta dichos Informes y un 60% de los mismos ha confirmado leer dichos Informes en los últimos 2-3 años. Quienes han leído estos Informes, opinan que, en general, encuentran en los mismos un balance adecuado de información positiva y negativa (54%) y, asimismo, un balance adecuado de información cuantitativa y cualitativa (92%). Esta población accedió a dichos Informes mayoritariamente a través de copias impresas de los mismos (50%) o a través de intranet (44%) – ExxonMobil, en la intranet de la empresa, permite a los empleados registrar su información si desean recibir una copia impresa de estos Informes.



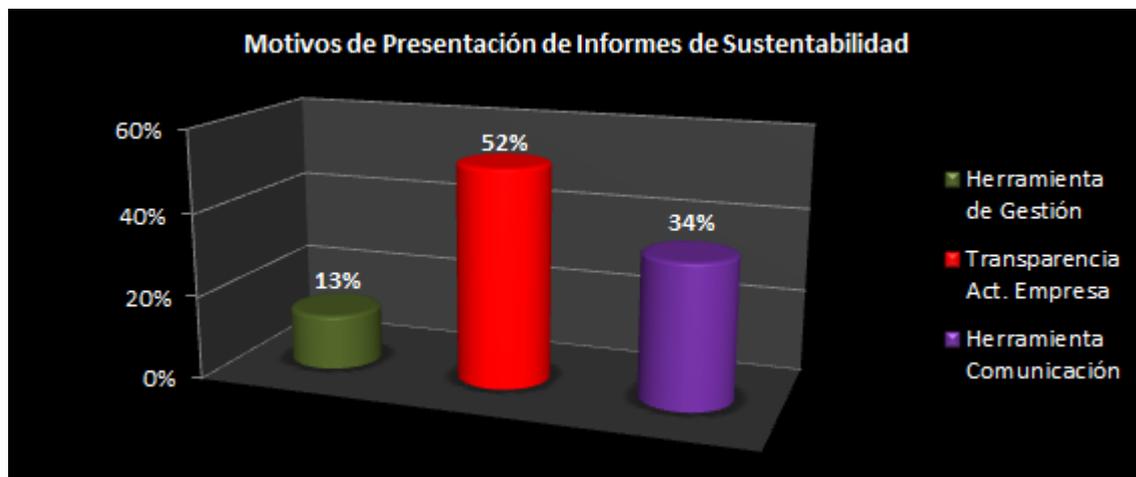


Según los entrevistados, existe consenso respecto de los Informes de Sustentabilidad como una buena herramienta de comunicación de los objetivos sociales, económicos y ambientales de la empresa.

La presentación de estos Informes es vista como un elemento positivo, que contribuye a la reputación de la compañía.

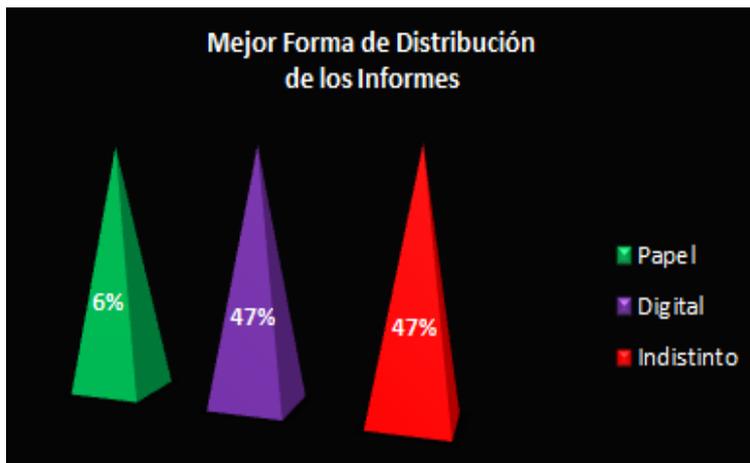


Sobre los motivos que llevan a la empresa a reportar sobre estas cuestiones de responsabilidad social, la **“transparencia”** de la actividad de la empresa tiene un lugar destacado y, con un número menor pero aún elevado aparece el argumento de considerar a los reportes como una **“herramienta de comunicación”**.



Respecto del período de publicación, la publicación anual del mismo demuestra un fuerte consenso. Asimismo, gran parte de los entrevistados considera que la obligatoriedad de presentación de estos informes es necesaria, así como también lo es la verificación o auditoría externa de los mismos, como una manera de darle mayor peso a la información contenida en los mismos.

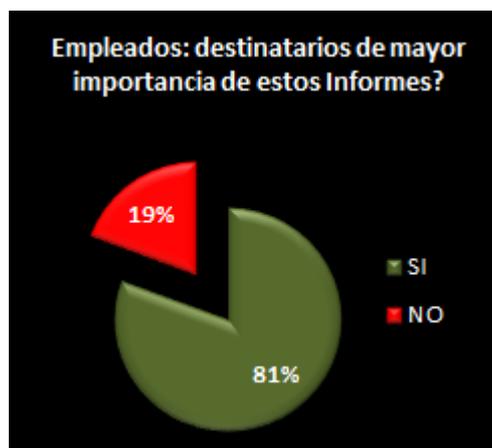




Al momento de dar a conocer la publicación terminada, aparecen planteos sobre cuál es el soporte ideal (impreso/digital) para presentarla, lo que se traduce, en definitiva, en qué tipo de difusión es la más adecuada para llegar a los diferentes grupos de interés. Entre los entrevistados, no se observa una clara preferencia entre soporte digital o soporte impreso.

Sin embargo, al consultar sobre **los empleados como uno de los destinatarios de mayor importancia de estos Informes**, se observa con claridad que la gran mayoría está de acuerdo con esto. Entre los motivos que justifican esta afirmación se observaron los siguientes:

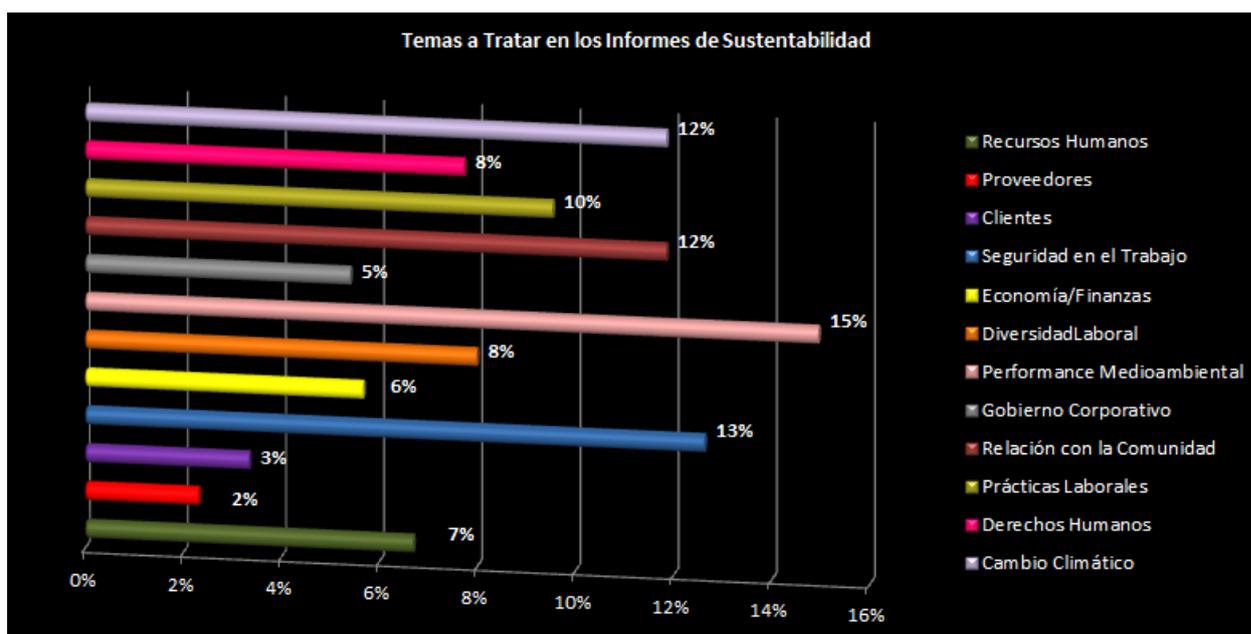
- Permitir un mejor conocimiento sobre la empresa.
- Conocer los objetivos de la empresa y su relación con la comunidad.
- Permitir identificar si la empresa y el empleado(s) comparten los mismos valores.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia de los empleados y su asociación con los objetivos y logros de la empresa en el área de responsabilidad social. Permitir mayor participación de los empleados en estos objetivos.
- Los empleados de la compañía son el principal nexo entre la empresa y la comunidad. Además los empleados representan una buena parte de la imagen de la empresa en la sociedad.



Frente a la pregunta de tener que elegir los **5 principales grupos de interés** para los cuales se realizan estos Informes de Sustentabilidad, los más elegidos han sido los empleados y los clientes, seguidos muy de cerca por el Gobierno, la comunidad y los medios de comunicación en general. Sin embargo, ningún grupo de interés obtuvo en sí mismo más del 20% de los votos.



Los temas ambientales aparecen como uno de los **principales temas a ser tratados** en estos Informes seguido, casi al mismo nivel, por la seguridad en el ámbito de trabajo (seguridad en las tareas realizadas). Un escalón por debajo se encuentran los temas vinculados con la relación con la comunidad en que se opera (el impacto que la compañía tiene en la misma), el manejo de los impactos en el cambio climático (control de emisiones de gases de efecto invernadero, emisiones CO₂, etc.) y las prácticas laborales con que cuenta la empresa.



Resumen Final

Un alto porcentaje de los empleados de Buenos Aires no está familiarizado con el concepto de Informes de Sustentabilidad ni sabe tampoco si su empresa, ExxonMobil, presenta estos Informes. Situación totalmente opuesta entre los empleados de Houston. Esto puede deberse, en parte, a la diferencia de edad de la población ya que en Buenos Aires la edad promedio es cercana a los 27 años mientras que en Houston es aproximadamente 40 años.

Sin embargo, existe consenso en ambas poblaciones en que estos Informes son una buena forma de presentar y exponer sobre los objetivos sociales, económicos y ambientales de la compañía y, en definitiva, la presentación de estos Informes contribuye a una reputación positiva de la empresa.

Transparencia de la actividad empresarial y herramienta de comunicación son los motivos por los cuales los entrevistados esperan que la compañía presente estos Informes, siendo los empleados y clientes los principales grupos de interés destinatarios de dichos Informes. A su vez, dentro de los temas a tratar que más alto se ubican en el ranking (performance medioambiental, seguridad en el trabajo, relación con la comunidad, prácticas laborales, manejo de riesgos frente al cambio climático), se observa que todos ellos son tratados en el Informe de Sustentabilidad de ExxonMobil tal como se describe y demuestra en el punto 5.2 de este trabajo.

Es por eso que resulta de suma importancia y valor para la empresa promover la difusión de estos Informes internamente entre sus empleados, sobre todo los empleados fuera de Estados Unidos – en los centros de servicios contables de Buenos Aires, Curitiba, Budapest, Bangkok y Shanghai. Se observa a través de las encuestas realizadas que la mayoría de los empleados de Buenos Aires no sabe si ExxonMobil presenta estos Informes. Sin embargo, estos Informes están a un simple click en la intranet de la compañía, la cual es de acceso a todos los empleados. ***Una mayor difusión interna convierte a estos Informes de Sustentabilidad en una importante herramienta de comunicación y difusión de la política interna de la organización.*** Le permite a la compañía comunicarle a sus empleados cuáles son los objetivos que ésta valora, en que dedicará sus esfuerzos en inversiones... todos elementos que pueden fomentar y ampliar el sentimiento de pertenencia de los empleados para con su empresa, ya que éstos conocen así con mejor detalle los objetivos de la misma y la relación que ésta busca crear con la comunidad(es) en que opera, de la cual los empleados forman parte.

¿Cómo mejorar la estrategia de comunicación de estos Informes entre los empleados? Algo tan simple y sencillo como un email a los empleados donde se comenta que el nuevo Informe de Sustentabilidad se encuentra disponible en la intranet y una breve descripción de qué temas serán tratados, puede ir muy lejos y desarrollar, lentamente, el conocimiento de estos Informes entre los empleados. Un buen email que describa los temas a tratar en el Informe generará inquietud y curiosidad en los empleados y, de esta manera, se comenzará a extender la noción de existencia de estos Informes entre los empleados.

CAPITULO VI – CONCLUSION FINAL

Hasta no hace muchos años atrás, lo más evidente en la contabilidad financiera eran los activos tangibles como la propiedad, planta y equipo. Pero actualmente los sistemas contables se enfrentan con un nuevo escenario y deben abarcar temas que antes les eran extraños, como ser temas de ecología, el medio ambiente y el capital intelectual. Las organizaciones han ido cambiando radicalmente sobre la base de las exigencias de información de diferentes grupos sociales. Hoy en día los destinatarios de la información desempeñan un rol fundamental y tienen necesidades de información que van más allá de la tradicional información económica del ente, como por ejemplo:

- Los inversores de capital buscan información respecto de la existencia de riesgos y/o oportunidades medioambientales y sociales que puedan afectar los rendimientos futuros de la empresa y, por ende, de su inversión.
- Los empleados buscan información respecto de las condiciones de seguridad, salud y ambiente de trabajo en general. Además, éstos pueden verse impactados por malas actuaciones de la empresa.
- Los clientes, exigen actualmente que las empresas adopten medidas para evitar el deterioro del medio ambiente.
- Los proveedores, que buscan evaluar si sus clientes cumplen con las normas y evaluar riesgos futuros que impliquen riesgos de no pago que la empresa pueda incurrir debido a malas actuaciones relacionadas con temas ambientales o sociales.
- La sociedad en general, que busca conocer el impacto que la actividad de la empresa en general tiene en su comunidad, en el bienestar y desarrollo económico del entorno y si ésta cumple o no con su responsabilidad social.

Se observa entonces que la noción de empresa ha evolucionado desde un concepto tradicional de unidad económica cuyo objetivo es la generación de beneficios o utilidad económica, hacia un concepto más abierto y general donde se la considera como un sistema que incluye tanto la organización interna como la relación e interdependencia con el ambiente en el que opera o desarrolla su actividad (Scavone, 2014). Cada vez es más grande el número de empresas que fomentan sus estrategias de responsabilidad social en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas, yendo más allá de las simples obligaciones reglamentarias y convencionales. Al hacerlo, las empresas invierten en su futuro y esperan que el compromiso adoptado contribuya a incrementar su rentabilidad en el mediano/largo plazo. El concepto de responsabilidad social no es nuevo pero definitivamente fue cobrando mayor fuerza e interés en los últimos años, siendo un elemento diferenciador de las empresas que contribuye a generar uno de los activos más valorados por la misma como es su imagen o reputación.

La responsabilidad de la empresa en la sociedad significa para las empresas afrontar retos en prácticamente todas sus áreas de actividad, "hacia adentro y hacia fuera" de la propia empresa: la incorporación de principios éticos en los negocios, mayor calidad en los servicios y productos, acciones tendientes al cuidado del medio ambiente y la promoción del desarrollo sustentable y el

bienestar de su personal...todo esto ha impulsado la necesidad de evaluar la Responsabilidad Social Corporativa. Hoy en día el abanico de posibles usuarios se ha ampliado enormemente, existiendo una amplia gama de agentes sociales que es posible catalogar como usuarios de la información contable. A los usuarios tradicionales ahora se les suma entonces un amplio espectro de usuarios que recurren a la información financiera con el objetivo de obtener información de la misma para la toma de decisiones, como ser trabajadores, sindicatos, organismos públicos, etc., tal como se ejemplificara al comienzo de esta sección. Es así que la contabilidad se desarrolla y avanza para tratar de dar respuesta a los cada vez más usuarios que esperan de ella que contribuya a mejorar y facilitar su posición a la hora de tomar decisiones.

Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. La Responsabilidad Social Empresaria se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus empleados, sus clientes, proveedores, accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés y supone un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones y de las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. De ahí la importancia de que tanto los órganos de gobierno como la dirección de las empresas asuman la perspectiva de la responsabilidad social. En resumen, puede decirse que la responsabilidad social de una organización es una gestión global de la misma (políticas y procedimientos) que debe ser asumida por la dirección y órganos de gobierno de la misma, implica una relación y diálogo con los diversos stakeholders de la misma, permitiéndole así crear valor y ventajas competitivas a largo plazo.

En cuanto a las herramientas de comunicación y divulgación de valores éticos y responsabilidad social corporativa encontramos un gran aliado en los Informes Integrados o Informes de Sustentabilidad. Este documento permite transmitir de una manera desarrollada, flexible y personalizada la gestión responsable de una empresa, convirtiéndose en una excelente herramienta para los diferentes stakeholders o grupos de interés de la compañía, ya que:

- Amplía el diálogo de la organización con la sociedad, ya que ésta puede mostrar cuál es su papel social y cómo encara sus compromisos económicos, sociales y ambientales. Esto le permite establecer un clima de confianza con clientes, proveedores, comunidad, gobierno, etc.
- Ayuda a establecer la relación empresa-grupos de interés, ya que el proceso de elaboración de estos Informes requiere que la empresa realice esfuerzos para conocer qué información requieren sus diversos grupos de interés.
- Diferencia la imagen de la empresa en el mercado frente a aquellas que no realizan ningún tipo de presentación de este tipo.
- Ayuda a la empresa a identificar y diagnosticar los desafíos futuros de la misma.
- Permite a la empresa comparar su desempeño con otras.

La comunicación cumple un papel fundamental para el logro de una gestión responsable correcta; principalmente la **comunicación interna**, ya que su función de mensaje de los valores éticos y posicionamiento empresarial sobre responsabilidad social del ente es primordial. No puede existir una gestión social responsable si la comunicación corporativa es nula o no efectiva.

Al mismo tiempo, una de las grandes ventajas de los Informes de Sustentabilidad es que inciden sobre la operación interna de la empresa, ya que motiva al personal por sentirse involucrado en la elaboración del reporte o por participar en actividades de responsabilidad social que son incluidas dentro del informe. También atrae y retiene al personal altamente calificado. Es un beneficio fundamental de estos informes o tipo de reporte el construir relaciones con todos los públicos de interés o stakeholders, entre ellos los empleados. La empresa depende de sus empleados. Entonces es un factor clave el asegurarse que los mismos estén motivados y se sientan identificados con la empresa en que trabajan: los informes de sustentabilidad pueden ayudar a cumplir con este objetivo.

Muchas empresas entienden el informe de sustentabilidad como una herramienta masiva comunicacional, embarcándose en tediosos procesos de elaboración de estos para, finalmente, darse cuenta que muy poca gente los lee. Y se pierde entonces la oportunidad de que estos reportes realmente sean un instrumento de gestión de riesgo y oportunidades.

Esto es precisamente lo que se observa en el caso ExxonMobil. Luego de analizar los informes de la compañía resulta evidente el esfuerzo que la misma dedica en la elaboración de los mismos. Los temas tratados en estos informes son el resultado de un análisis de materialidad en función de las expectativas de los diversos grupos de interés, se presentan tanto descripciones cualitativas como métricas cuantitativas, se dedica una similar cantidad de páginas a cada capítulo o tema tratado lo que demuestra una distribución igualitaria en la importancia asignada a cada uno. Y, fundamentalmente, se mantienen a lo largo de los años los temas tratados en líneas generales, lo cual permite ver la evolución y la acción de la compañía respecto de estos temas año tras año. Además, se observa que en estos Informes la empresa incluye información respecto de las políticas, programas y procesos que la misma tiene respecto de su fuerza laboral.

Sin embargo, al relevar el conocimiento de estos Informes dentro de la fuerza laboral de la compañía en Buenos Aires, se observa que un 70% de los mismos no sabe si ExxonMobil presenta o no Informes de Sustentabilidad. Sin embargo los encuestados coinciden en que estos Informes son una buena herramienta de comunicación de los objetivos económicos, sociales y ambientales en los que la empresa trabajó durante el año y en los cuales trabajará en el futuro y, además, coinciden en que los empleados son uno de los destinatarios de mayor importancia de los mismos porque, básicamente, permite identificar si la empresa y el empleado comparten los mismos valores y, consecuentemente, fomenta el sentimiento de pertenencia de los empleados y su asociación con los objetivos y logros de la empresa.

Se observa que existe desconocimiento entre los empleados de estos Informes y, en mi opinión, este desconocimiento se debe a una pobre estrategia de comunicación por parte de la empresa. Que un 70% de la población de empleados de Buenos Aires desconozca si su propia empresa presenta o no Informes de Sustentabilidad demuestra que existe una muy débil identificación de las actividades sociales y ambientales de la empresa para con sus empleados. Demuestra que los empleados no saben en qué invierte su empresa, qué prioriza cuando decide

invertir en uno u otro programa. Esta falencia de conocimiento demuestra que, si bien la empresa ha abierto sus operaciones en Buenos Aires hace ya 10 años y ha exitosamente transferido conocimiento y know-how respecto de diversos procesos y políticas de la empresa, no ha podido aún transferir ese sentimiento de identificación entre la empresa y sus empleados, tal como sucede, por ejemplo, en Estados Unidos donde los empleados están al tanto de estos Informes y saben en líneas generales qué causas apoya su empresa y están orgullosos de pertenecer a la misma (lo que se evidencia en el hecho de existe mínima rotación de empleados o renunciadas). Y esto demuestra un punto débil en la estrategia de la compañía puesto que puede perder muy fácilmente aquellos empleados que tanto tiempo, esfuerzo y dinero la compañía ha invertido en su desarrollo.

Creo que resulta de importancia que los empleados conozcan que estos Informes existen y lo que se comunica en ellos. No sólo los empleados del área de reporte contable (quienes contribuyen en parte a la información que se incluye en los mismos) sino todos los empleados de la compañía deben saber de la existencia de los mismos. Si esto se logra, entonces el Informe de Sustentabilidad se convierte en un elemento de difusión de la política y valores de la organización lo cual resulta en una forma más de conquistar y retener al personal con talento lo que le asegura a la compañía ventajas competitivas duraderas. Para comenzar a mejorar esta comunicación interna y ampliar lentamente el conocimiento de estos Informes entre los empleados, el primer paso puede ser un email a los empleados informándoles de la publicación del Informe cuando éste se encuentra disponible o bien mencionar dichos Informes en las reuniones o fóruns anuales de empleados, brevemente comentando los temas tratados en el mismo y, así lentamente, ir generando curiosidad en los empleados respecto del tema lo que los motivará a acceder a los informes para familiarizarse más con los mismos. Asimismo, y si bien estas iniciativas tal vez no lleguen a ser mencionadas en los Informe a ser publicados debido a una limitación de espacio y limitación en cuanto a su materialidad, otra alternativa es proporcionar mayor difusión entre los empleados de Buenos Aires de aquellas iniciativas locales que la empresa realiza. De esta forma, entre esta mayor difusión y una mayor difusión de los Informes en general, los empleados lentamente comienzan a familiarizarse con las actividades que su empresa realiza en el ámbito social, económico y ambiental más allá de las operaciones diarias.

CAPITULO VII – BIBLIOGRAFIA

- AccountAbility (AA1000) <http://www.accountability.org/standards/> Consulta: 06.06.2015
- Carrizo, G. (2010): “**Informes Contables de Responsabilidad Social Empresaria**”, *Revista AJOICA*, N° 5, Julio 2010, España. ISSN 1988-9011.
http://www.elcriterio.com/revista/revista_ajoica_inicio_num_5.htm Consulta: 01.15.2015
- Chapman, W. (1979): Prólogo a Herrscher Enrique en **Contabilidad Gerencial**, Ediciones Macchi, Buenos Aires, Argentina. ISBN SISBN3198
- Chapman, W.L. (1984): **La Responsabilidad de la Empresa ante Proveedores, Accionistas, Gobierno, El Contexto Ambiental y el Contexto Humano**, Anales de la Academia Nacional de Ciencias Económicas, Vol. XXIX, Buenos Aires, Argentina, pp.182-209. ISSN 0567-5804
- Chapman, W.L. (1988): **El Desarrollo de la Contabilidad Social en América Latina**, Vª Conferencia de Facultades y Escuelas de Contaduría de América Latina, IV Congreso Latinoamericano de Investigación Contable, Ediciones Fundación Banco de Boston, Buenos Aires, Argentina, pp.13-36.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001): **Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas** (COM 2001 366 final), Bruselas.
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (2005): “**Informes de Sostenibilidad: sugerencias para su elaboración**”, Argentina.
<http://www.ceads.org.ar/downloads/Guia%20Practica.%20Informes%20de%20Sostenibilidad.pdf>
Fecha de Consulta: 24.04.2015
- Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC) (2013): **El Marco Internacional [Integrated Reporting]** www.theiirc.org
- Devoto, P. (2006): “**La Responsabilidad Social empresaria frente al trabajo decente**”, *Revista Derecho del Trabajo*, La Ley, Año 48, Número 5, Octubre 2006, pp.1460-1470.
- **El Balance Social como Herramienta de medición en la RSE:** http://responsabilidad-social.educacionparapoder.com.ar/balance_social.htm Fecha de consulta: 24.10.2011
- Fernández Lorenzo, L. y Barbei, A. (2003): *Contabilidad Social. Una investigación exploratoria sobre su definición y sus variables relevantes*, XXIV Jornadas Universitarias de Contabilidad, Universidad Nacional de La Plata, Instituto de Estudios Contables, Octubre 2003, Argentina.
- Fernández Lorenzo, L. y Geba, N. (2009): **Lecturas sobre Elementos del Discurso Contable**, Editorial Haber, Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-987-95643-6-3
- Fronti de García, L. (2008): **Responsabilidad Ambiental Empresaria. Informes Contables**. Editorial Edicon, Fondo Editorial Consejo, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-987-1281-87-9.

- Gallego Franco, M. (1999): “El Balance Social como herramienta de auditoría organizacional”, Revista Universidad EAFIT, N° 115, Medellín, Colombia, pp.27-40. ISSN 0120-341X
- Gallego Franco, M. (2003): “**SA 8000 – Social Accountability. Norma universal que certifica en ética y responsabilidad social. Una mirada crítica**”, Revista Universidad EAFIT, N° 132, Vol.39, Medellín, Colombia, pp.44-56. ISSN 0120-341X
- García Cassella, C. (2000): **Curso Universitario de Introducción a la Teoría Contable**, Editorial Economizarte, Buenos Aires, Argentina. ISBN 987-9372-28-X
- García Fronti, I. (2006): **Responsabilidad Social Empresaria – Informes Contables sobre su Cumplimiento**, Editorial Edicon, Fondo Editorial Consejo, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. ISBN-10: 987-1281-23-4 ISBN-13: 978-987-1281-23-7
- González García, I. y otros (2001): **El Balance Social – Un enfoque integra**, IDEA (Instituto Para El Desarrollo Empresarial De La Argentina), Buenos Aires, Argentina.
- Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad – Versión 4.0: Global Reporting Initiative: <http://www.globalreporting.org> , Fecha de consulta: 01.06.2015
- Informe ComunicaRSE (2010): “**Reportes de Sustentabilidad en Argentina. Lecciones & Aprendizajes**”, 4° Edición, Buenos Aires, Argentina. <http://www.comunicarseweb.com.ar>
- Informe Ernst & Young: “Cambio Climático y Sustentabilidad. Siete preguntas que se deben hacer los CEO acerca de la triple perspectiva en presentar resultados”, México. [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Estudio_Cambio_climatico_y_sustentabilidad/\\$FILE/Cambio_Climatico.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Estudio_Cambio_climatico_y_sustentabilidad/$FILE/Cambio_Climatico.pdf) Fecha de consulta 25.09.2011.
- Informe PricewaterhouseCoopers (2011): “Creating Value from Corporate Responsibility. Does your reported data get the respect it deserves?”, Febrero 2011, Estados Unidos. <http://www.pwc.com/us/sustainability>
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2006): “El Balance Social y la Comunicación de la Empresa con la Sociedad”, San Pablo, Brasil. <http://www.ethos.org.br> Fecha de consulta: 24.10.2010
- ISO 26000 – **Guía sobre Responsabilidad Social.**
<http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm> Fecha de consulta: 06.07.2015
- Jelen, M. (2009): **El Balance Social y los Intangibles Corporativos.** Editorial Edicon, Fondo Editorial Consejo, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-987-660-022-4.
- Ley 25.877. Derogase la Ley N° 25.250 y sus normas reglamentarias. Ordenamiento del Régimen Laboral. Derecho Individual del Trabajo. Período de Prueba. Extinción del Contrato de Trabajo. Preaviso. Promoción del Empleo. Derecho Colectivo del Trabajo. Negociación Colectiva. Procedimiento de la Negociación Colectiva. Conflictos Colectivos de Trabajo.

Balance Social. Administración del Trabajo. Inspección del Trabajo. Simplificación Registral. Cooperativas de Trabajo. Disposiciones Finales. Buenos Aires, Argentina, publicada en el Boletín Oficial el 19-03-2004.

- Llena, F.: "**La información sobre la responsabilidad social: la Contabilidad Social**", [en línea] *5campus.com, Medio Ambiente* <http://www.5campus.com/leccion/medio21>. Fecha de Consulta: 24.10.2014.
- Navarro García, F. (2008): **Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica**. Editorial ESIC, Madrid, España. ISBN 978-84-7356-824-1
- Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (2010): <http://www.api.org/ehs/performance/industry-vol-report.cfm>, Fecha de consulta:01.07.2015
- Pahlen, R., Fronti de García, L. (2002): **La Problemática Ambiental; Su Influencia en los Segmentos Contables Patrimonial-Social-Económico-Gerencial**. Ediciones Cooperativas, Buenos Aires, Argentina. ISBN 987-1076-21-5
- PricewaterhouseCoopers (2011): "**Creating Value from Corporate Responsibility. Does your reported data get the respect it deserves?**" PwC, Estados Unidos.
- Scavone, G. (2014): **Informes Contables Integrados, un cambio de paradigma para emisores y usuarios**. XIII Jornadas Universitarias de Contabilidad de San Juan. San Juan, Argentina.
- Social Accountability International: <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=1546> Fecha de consulta 22.04.2015
- SGE21 Forética: http://sge21.foretica.org/?page_id=1053 y <http://foretica.org/conocimiento-rse/estandares/sge-21> Fecha de consulta: 23.04.2015
- Valderrama et al. (2007): "Reflexiones en torno a la responsabilidad social empresarial", *Revista Teoría y Praxis*, Año 3, Número 3, Publicación Semestral, Cozumel, Universidad de Quintana Roo, México, pp. 125-134. ISSN 1870 – 1582.
- Volpentesta, J. (2011): **Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria**. Editorial Osmar D. Buyatti, Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-987-1577-57-6
- World Business Council for Sustainable Development Publications (2002): "**Corporate Social Responsibility: Making good business sense**", Geneva, Switzerland.
<http://www.wbcsd.org/Pages/EDocument/EDocumentDetails.aspx?ID=83&NoSearchContextKey=true> Fecha de Consulta 22.04.2015
- ExxonMobil Corporate Citizenship Report (2012, 2013, 2014). Fecha consulta: 01.05.2015
<http://corporate.exxonmobil.com/en/community/corporate-citizenship-report>