

Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Estudios de Posgrado

---

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD INTERNACIONAL**

---

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

---

La utilidad de la memoria de sostenibilidad  
desde la mirada de los grupos de interés.  
caso: Aguas de Pereira 2017, 2018 y 2019.

---

AUTOR: LAURA OSORIO

DIRECTORA: DRA. PAULA D'ONOFRIO

JUNIO 2021

---

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación se propone conocer la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad (MS) como herramienta de comunicación para los grupos de interés. Para ello, se analizan los informes preparados para los ejercicios 2017, 2018 y 2019 por una empresa prestadora del servicio público de acueductos y alcantarillado de Colombia, conocida como La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. (comercialmente llamada como Aguas y Aguas de Pereira)

Para lograr dicho objetivo, se determinó si las MS presentadas por la empresa cumplen con los principios establecidos por el GRI, así como la evolución en el desarrollo que presentan. Se determinaron las ventajas y los desafíos que le genera a Aguas de Pereira ser una empresa socialmente responsable y exponer en las MS sus avances en el cumplimiento de un plan estratégico fijado a mediano plazo.

Los resultados de dicha investigación mostraron que las memorias mejoraron comparativamente desde el 2017 al 2019, especialmente por la inclusión de indicadores en cada uno de los temas materiales definidos por la empresa y por la exposición más ordenada de la información. La mayoría de los principios del GRI se cumplen. Sin embargo, todavía se puede mejorar, con una participación más activa de los grupos de interés en la definición de temas, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. El análisis de las MS permitió, por último, realizar recomendaciones para la elaboración de futuros informes de sostenibilidad.

**Palabras clave:** Memorias de Sostenibilidad, servicio público, Colombia.

# Índice

1. Introducción .....	5
1.1. Presentación .....	5
1.2. Descripción del tema .....	6
1.3. Relevancia y Justificación .....	8
1.4. Estructura de trabajo.....	9
1.5. Planteamiento del problema .....	10
1.6. Objetivos .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos .....	11
1.7. Hipótesis.....	12
2. Marco Teórico .....	13
2.1. El Desarrollo Sostenible.....	13
2.2. La RSE y la contabilidad social .....	20
2.3. La RSE y los beneficios para las empresas .....	27
2.4. Utilidad de las Memorias de Sostenibilidad.....	35
3. Metodología .....	48
3.1. Tipo de estudio .....	48
3.2. Fuente de datos y herramientas .....	48
3.3. Universo, muestra y unidad de análisis .....	50
4. Hallazgos/Desarrollo.....	51
Capítulo I: La empresa y los grupos de interés .....	51
Capítulo II: Cumplimiento de los estándares del GRI .....	54
Cumplimiento de la Guía G4 .....	69
Capítulo III: Ventajas y desafíos de la empresa .....	77
Grupo de interés: Entes Reguladores .....	83
5. Conclusiones/reflexiones finales.....	86
Recomendaciones para mejorar las MS .....	88
6. Referencias bibliográficas .....	90

7. Anexos..... 94

# 1. Introducción

## 1.1. Presentación

El aumento de la actividad industrial y las huellas que las empresas dejan en el medioambiente hacen peligrar la sostenibilidad de la vida tal cual se la conoce hoy. La sociedad ha empezado a demandar respuestas de las empresas ante el deterioro de los recursos naturales y los problemas de desigualdad en la sociedad. Ya no resulta factible que las empresas solo se planteen objetivos económicos, también deben definir metas sociales y preocuparse por hacer su aporte para mejorar el entorno que las rodea. Este es el concepto detrás de la Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RSE.

Sin embargo, no basta con que las organizaciones realicen políticas de RSE adecuadas, también necesitan informar correctamente su comportamiento respecto de la sociedad y el ambiente. Esta información es requerida y valorada por los grupos de interés que componen el entorno de las empresas y que influyen a su vez en la realidad de esta.

Las Memorias de los Estados Financieros que emiten periódicamente las empresas, pueden o no hacer mención sobre RSE; es por lo que se busca elaborar otro tipo de documento, cuya finalidad específica sea dar a conocer el impacto de las políticas y acciones en el medioambiente y en la sociedad. Estos documentos son conocidos como Memorias de Sostenibilidad. El objetivo de las Memorias de Sostenibilidad debe ser exponer las acciones que le permitan contribuir a un desarrollo social y ambientalmente sostenible mientras que lleva a cabo un plan económico viable.

El trabajo de investigación desarrollado a continuación plantea analizar la utilidad que tienen las Memorias de Sostenibilidad para los grupos de interés de una empresa con gran impacto social y ambiental como lo es una distribuidora del servicio de agua. Para ello se selecciona la empresa mixta Aguas de Pereira fundada en Colombia en 1997 y se obtiene información relevante a través de sus informes públicos. La elección de la empresa surge por la importancia que la misma reviste para la región geográfica donde presta el servicio esencial del agua. Cabe destacar que Colombia es un país donde abunda el recurso del agua; sin embargo, presenta graves problemas de distribución y gestión, que hace que los habitantes de la mayoría de las ciudades y pueblos sufran la escasez y la mala calidad de este recurso.

Para obtener información valiosa se detectan y caracterizan los grupos de interés en este tipo de empresas; se resaltan los beneficios que el trabajo de RSE y Desarrollo Sustentable, especialmente su exposición en Memorias de Sostenibilidad, generan en todos los actores. Luego se evalúa la estructura e información que brindan los informes y se compara con los estándares del Global Reporting Initiative, en adelante GRI, que es una guía surgida bajo el consenso internacional. Los resultados obtenidos permiten entonces generar observaciones que pueden ayudar a esta empresa en particular, y a muchas en general, en el camino de la RSE y de su exposición.

## **1.2. Descripción del tema**

El estudio del Desarrollo Sostenible y de la RSE es abordada por muchos autores desde hace varias décadas. Cada vez son más las empresas que entienden su importancia y se adaptan a esta nueva realidad. Por tal razón, los organismos internacionales se preocupan por brindar pautas que ayuden a las empresas a diseñar políticas de responsabilidad social que resultan efectivas, y que puedan ser informadas con claridad y oportunidad a los grupos de interés.

Se estima que la pandemia del Covid-19, que inició a finales de 2019 y que está trayendo graves problemas sanitarios, económicos y sociales desde entonces a la gran mayoría de los países del mundo, pudo haber aplazado los objetivos fijados por las empresas con respecto a la sostenibilidad, a causa de la necesidad de orientar todos sus esfuerzos a sostener la propia actividad y sus puestos de trabajo, en circunstancias de caída en la demanda y de medidas de confinamiento obligatorio. Sin embargo, la pandemia dejó al descubierto también, la fragilidad del sistema económico, social y medioambiental tal como se lo concibe en la actualidad. Probablemente, una vez superada la pandemia, sea mayor el impulso de la RSE y de las acciones de sostenibilidad desde el sector privado.

En Latinoamérica, Colombia se perfila como uno de los líderes en elaboración de reportes de sostenibilidad. Impulsado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>1</sup>, Colombia está generando planes estratégicos en diferentes niveles gubernamentales, para instar a las empresas a mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad. Con estas iniciativas, más

---

<sup>1</sup> Los ODS son una serie de medidas impulsadas por la Organización de las Naciones Unidas para el desarrollo global, la innovación, el consumo sostenible, la paz, la justicia, el tratamiento del cambio climático y de la desigualdad económica. Los mismos serán desarrollados más adelante.

de 230 grandes compañías colombianas generaron informes de sostenibilidad en el año 2019, y se espera que muchas PyMEs se incorporen en el futuro inmediato al GRI.

Puntualmente, el país aún tiene mucho por hacer para mejorar su desempeño en materia de provisión y saneamiento del agua, así como en el cuidado de la flora y fauna que habitan en las cuencas donde la obtienen (Objetivos 6, 14 y 15 de los ODS). La gestión del agua y la contaminación ambiental es un problema que preocupa en Colombia a pesar de haber progresado en los últimos años. Todavía es preocupante la dinámica de presión que se ejerce sobre el recurso hídrico. Se registran muchas áreas urbanas y rurales sin agua potable y con un saneamiento básico deficiente. Muchas personas mueren por enfermedades relacionadas con la contaminación del agua. En algunos casos los conflictos por el uso del agua para consumo humano, agrícola, industrial y de soporte del ecosistema han generado desbalances que rompen el equilibrio ambiental del territorio, conduciendo en muchos casos a pérdidas en la biodiversidad.

Esta problemática pone en el centro de la atención a empresas como Aguas de Pereira, encargada de suministrar el servicio de agua en una región montañosa de Colombia y que se sirve de los ríos de la zona. Siguiendo los planes estratégicos impulsados por los gobiernos nacional, departamental y municipal, Aguas de Pereira ha generado su propio plan estratégico denominado “Trabajamos por un futuro sostenible”, donde se proyecta realizar cambios importantes en la infraestructura y en el servicio del agua, además de frenar el deterioro ambiental que se está produciendo en la región de influencia. A partir de este plan estratégico, Aguas de Pereira incrementó cuatro veces más el monto de inversiones para el mejoramiento de la calidad ambiental de los ríos cercanos en los últimos tres años.

El presente trabajo de investigación pretende estudiar la responsabilidad social empresarial exteriorizada por la empresa Aguas de Pereira, a partir del análisis pormenorizado de las Memorias de Sostenibilidad emitidas para el año 2017, 2018 y 2019. Esto permitirá observar cómo se desempeña una empresa con alto impacto social y ambiental ante el desafío de la RSE y su comunicación. La comparación de las Memorias con los estándares fijados en el GRI permite detectar aciertos y fallas, así como también emitir opiniones que puedan mejorar la comunicación con los grupos de interés y generar un mayor beneficio de la acción.

### **1.3. Relevancia y Justificación**

El presente trabajo estudia las Memorias de Sostenibilidad por el periodo 2017-2019, de una empresa en el marco de su responsabilidad social empresarial. Hay consenso en que las empresas del mundo moderno deben plantearse objetivos más allá de la obtención de ganancias. Si bien, los beneficios de que las empresas tengan una actitud genuina de RSE se verán reflejadas en el medioambiente, la distribución más equitativa del ingreso, la disminución de las carencias de algunas clases sociales, por citar algunos aspectos. También es cierto que las empresas, como entes económicos, se verán beneficiadas ya que la RSE ayudará a cumplir sus metas económicas y representarán una forma de involucrar a toda la organización en el proceso de mejoramiento del desarrollo socioeconómico.

Una empresa tiene que asumir el compromiso de mejorar el entorno en que se mueve y considerar en sus decisiones a los llamados stakeholders, es decir, a aquellos grupos de interés para la empresa por su relación directa o la influencia que estos generan en la resolución de sus objetivos. Así, se consideran grupos de interés a los accionistas, directivos, empleados, clientes, proveedores, sindicatos, entidades financieras, autoridades gubernamentales, entre otros.

Tal como lo marca la Teoría de los Stakeholders (Argandoña, 1998), las empresas deben poder contribuir al “bien común” de la sociedad, y crear relaciones mutuamente beneficiosas con los distintos stakeholders. De aquí surge la responsabilidad social de la empresa y la necesidad de informar todo aquello que se hace a favor de ese “bien común”. Justamente por su actividad, la elección de la empresa Aguas de Pereira resulta oportuna para poder identificar el modo en que se llevan adelante las acciones de RSE y la comunicación de estas ante los stakeholders. La misión y visión de la empresa manifiestan su compromiso por gestionar el recurso hídrico, que es un bien social y afecta a la calidad de vida de muchas familias colombianas.

Como se mencionó anteriormente, es muy importante que las empresas lleven adelante acciones de RSE. Pero también es igualmente importante que el impacto generado por estas acciones llegue a conocimiento de los grupos de interés de la manera correcta, ya que son ellos también los que afectan a su vez a las empresas. Muchas empresas aún se encuentran inexpertas en la mejor manera de transmitir sus objetivos y logros en este aspecto, lo que podría traducirse en un desaprovechamiento de los beneficios que generan los informes o Memorias de Sostenibilidad.



Para subsanar este problema, se crearon algunas guías para que sirvan de base a las empresas en la confección de sus informes; la más reconocida es la guía GRI. En el presente trabajo, el desafío radica en tomar los datos de la empresa seleccionada, para evaluar la utilidad que tienen sus Memorias de Sostenibilidad para los grupos de interés; tomando la base de la guía GRI.

Los resultados obtenidos aportarán nuevos elementos a la temática de informes de Desarrollo Sostenible, desde un análisis netamente empírico. Por otra parte, la empresa analizada puede aplicar las recomendaciones elaboradas para mejorar su imagen ante la sociedad, y utilizar la información de manera correcta para cada uno de los grupos de interés.

#### **1.4. Estructura de trabajo**

El presente trabajo se estructura de forma tal que el desarrollo de sus capítulos permita cumplir con los objetivos propuestos y dar validez a la hipótesis enunciada a continuación. En el Marco Teórico se aportan definiciones y se mencionan los estudios previos que permiten fijar antecedentes al trabajo realizado. En un primer capítulo se conceptualiza la teoría del Desarrollo Sostenible, identificando los niveles de análisis y las dimensiones que abarca. En el segundo capítulo se define la Responsabilidad Social Empresarial según diferentes autores, el origen y la importancia que tiene en el mundo actual; así como las acciones de las empresas, los beneficios logrados y las barreras que se encuentran en el camino, centrando el interés en el desempeño de Colombia en el tema. El tercer capítulo está enfocado a los informes que se emiten sobre RSE, a las guías de los organismos internacionales y los principios que estos establecen como necesarios para una exitosa RSE.

A continuación, el trabajo determina la metodología que se aplica para lograr los objetivos planteados y los datos a los cuales se recurre, teniendo en cuenta que se trata de un estudio de aspectos cualitativos de una empresa de servicios esenciales como lo es la distribución del agua.

En el Capítulo I del Desarrollo, se realiza una presentación de la empresa bajo análisis y una descripción de todos los grupos de interés a los cuales responde mediante la exposición de la información de RSE, esto permite observar que cada uno tiene necesidades

específicas de información y la Memoria de Sostenibilidad debe responder a todas ellas. En el Capítulo II, se procede a un análisis pormenorizado de los informes publicados por la empresa para los años 2017, 2018 y 2019, detectando fallas y aciertos. La guía internacional GRI permite considerar todos los principios que deberían cumplirse y mediante ella se determinará si la empresa ha evolucionado en sus informes en los años seleccionados. En el Capítulo III, se detallan las ventajas que la empresa consigue siendo socialmente responsable y expresándose mediante las Memorias de Sostenibilidad. Dichas ventajas se traducen en beneficios económicos y sociales. También se analizan los desafíos que la empresa enfrentaría para mejorar su desempeño en sostenibilidad, y que se exteriorizan en la Memoria de Sostenibilidad de cada año bajo estudio.

En las Conclusiones, se pone de manifiesto una serie de recomendaciones para que la empresa pueda mejorar sus Memorias de Sostenibilidad y otras acciones que le permitan mayores logros en cuanto a la RSE. Por último, el trabajo rescata los hallazgos más importantes del análisis y se vierten consideraciones finales que permiten arribar a la conclusión sobre el tema de RSE y Memorias de Sostenibilidad aplicada a una empresa en particular.

## **1.5. Planteamiento del problema**

En el presente trabajo se destaca la importancia que tiene en el mundo globalizado actual la Responsabilidad Social Empresarial, y la necesidad de los grupos de interés en conocer las medidas concretas ejecutadas y los resultados obtenidos. Por ello, las empresas se deben ocupar no solo en definir concretamente su política de RSE, sino también de comunicar de manera adecuada las acciones que llevan adelante a través de las Memorias de Sostenibilidad.

La empresa Aguas de Pereira, viene desarrollando Memorias de Sostenibilidad desde el año 2017. Sin embargo, es pertinente conocer la manera en que prepara sus informes y la información que vuelca en ellos para saber si resultan útiles para los stakeholders; o si convendría mejorar algún aspecto. Así, con el desarrollo del presente trabajo se pretende responder a la pregunta: ¿Cuál es la utilidad de la información presentada en las Memorias de Sostenibilidad de la empresa Aguas de Pereira de Colombia a la demanda de los distintos grupos de interés?

Esta pregunta se responde mediante el análisis pormenorizado de las Memorias de Sostenibilidad emitidas por la empresa Aguas de Pereira para los últimos años, y su contrastación con las guías emanadas por los organismos internacionales dedicados a la exposición de los resultados de la RSE.

Para llevar adelante el trabajo de investigación, se debe estudiar las características de la empresa prestadora del servicio de agua, los grupos de interés, el impacto de su actividad en el entorno y los requerimientos del ente regulador específico de Colombia. Por la importancia creciente que la RSE implica para las empresas, las Memorias de Sostenibilidad necesitan proveer cada vez de más información. Por esa razón, se decide estudiar si se advierte evolución en las Memorias de Sostenibilidad de Aguas de Pereira en el transcurso de los años. Como guía para el análisis, se utiliza el informe GRI que aporta los principios básicos que se deben respetar.

El trabajo pretende aportar un análisis integral de los informes de RSE en una empresa en particular, y aprovechar los resultados para resaltar aspectos que se pueden mejorar y que redundarán en mayores beneficios para todos los interesados.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la utilidad que presentan las Memorias de Sostenibilidad de la empresa Aguas de Pereira de Colombia para cada uno de los grupos de interés, y su vinculación con la Responsabilidad Social Empresarial.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar los grupos de interés para los cuales la empresa Aguas de Pereira debe elaborar y suministrar información sobre Sostenibilidad y RSE.
- Determinar si las Memorias de Sostenibilidad elaboradas por la empresa cumplen con los principios establecidos por el GRI, y si evolucionaron en los últimos años.
- Detectar las ventajas y los desafíos que enfrenta la empresa con la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad.

- Identificar otras acciones que debería ejecutar la empresa Aguas de Pereira para mejorar la información a los grupos de interés, especialmente al ente regulador del Estado de Colombia.

## **1.7. Hipótesis**

Los informes de sostenibilidad de la empresa Aguas de Pereira constituyen un aporte a la información que se brinda a los stakeholders en general y al organismo regulador en particular, demostrando el compromiso de la organización con el medioambiente, la sociedad y su aporte al desarrollo de la región.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. El Desarrollo Sostenible**

El concepto de Desarrollo Sostenible o Sustentable surgió a fines del siglo XX, ante la toma de conciencia de la comunidad internacional que vio la influencia nociva que estaba generando el desarrollo económico y social sobre el medioambiente. Es de considerar que, en el sistema económico tradicional, hay una evidente incompatibilidad entre crecimiento económico y equilibrio ecológico. Esto llevó a graves problemas de degradación ambiental, contaminación, agotamiento de los recursos naturales, pérdida de diversidad biológica y deforestación.

Así se manifestó la necesidad de redefinir la relación entre el medioambiente y la economía. A nivel global, el crecimiento económico se puede considerar insostenible si no se tiene en cuenta las consideraciones medioambientales, no solo como factor restrictivo, sino como un incentivo para aumentar la eficiencia y la competitividad, sobre todo en el mercado mundial (Comisión de Comunidades Europeas, 1992).

Cabe destacar que la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que fue creada en 1945, se puso al frente de la lucha contra el cambio climático y planteó la necesidad de pensar en un mundo sostenible. Para expresar la problemática y lograr un alcance masivo, las Naciones Unidas crearon la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (CMMAD) en 1983. La CMMAD estaba conformada por un grupo de personalidades del ámbito científico, político y social, representativo de los diversos intereses de la comunidad internacional.

En 1987, la Comisión publicó el informe “Nuestro futuro común”, conocido como “Informe Brundtland”<sup>2</sup>, donde se define que “está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (CMMAD, 1987). En 1992 se llevó a cabo la Primera Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, Brasil. Esta cumbre permitió generar un conjunto de acuerdos internacionales

---

<sup>2</sup> Este documento lleva el nombre de su autora, Gro Harlem Brundtland, doctora noruega de amplia participación y precursora del movimiento para el desarrollo sostenible en el planeta.

llamados a enfrentar varios de los problemas ambientales recogidos en el “Informe Brundtland”.

Así el mundo atravesó y atraviesa una época de enormes transformaciones demográficas, tecnológicas y económicas. En un intento por asegurar que los cambios que afectan a la humanidad sean para mejor, la comunidad mundial intenta redefinir el progreso a través del concepto de Desarrollo Sostenible. El mismo está integrado por tres dimensiones: la económica, la social y la ambiental.

Prevalece la solidaridad social, los criterios de equidad intra e intergeneracional y una creciente preocupación en torno a las implicaciones del deterioro ambiental. Esto supone una gran expansión de la conciencia pública; arraigándose la solidaridad social y la preocupación ambiental en la moral pública como valores indiscutibles (García y Menegaz, 2013). El Desarrollo Sostenible propone cambios en los sistemas de producción y consumo de las tecnologías dominantes. El Informe Brundtland determina las Premisas para un Desarrollo Sostenible a nivel global (CMMAD, 1987):

- Revivir el crecimiento económico.
- Cambiar cualitativamente el crecimiento.
- Satisfacer necesidades elementales de trabajo, alimentación, agua, energía y sanidad.
- Asegurar un nivel sostenible de población.
- Conservar y reforzar la base de recursos naturales.
- Reorientar la tecnología y el manejo de riesgos.
- Unir los aspectos económicos y ambientales en la toma de decisiones.

A partir de estos hechos, tanto las Naciones Unidas como los gobiernos y los organismos regionales agregaron a sus agendas la temática ambiental y destinaron cada vez más recursos financieros a la divulgación de la problemática y a las acciones para revertirla. Para darle mayor visibilidad, la ONU impulsó la creación del Pacto Mundial en 1999, considerada la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Gracias a esto, el Pacto Mundial tiene una posición única para debatir y aumentar las soluciones que hagan frente a los retos globales.

Así, el Pacto Mundial:

“surge como respuesta a la denuncia realizada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en donde se hace referencia a la extrema desigualdad en el ingreso mundial. Tiene como objetivo la búsqueda del compromiso del empresariado mundial mediante la promoción de una serie de valores universales considerados claves para satisfacer las necesidades de la población mundial. (...) lleva implícito el compromiso por parte de la empresa a trabajar de una forma transparente y la credibilidad de la iniciativa ante la sociedad civil y la comunidad de negocios depende de ello” (D’Onofrio, 2010, p.109).

Por lo tanto, es un llamamiento a todas las empresas para que incorporen diez principios universales, y así conseguir ser verdaderas empresas responsables que integren la sostenibilidad en sus estrategias y operaciones principales tanto para el beneficio de la sociedad como para el propio. Los principios son agrupados en cuatro áreas. Estos principios se derivan de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

- Derechos Humanos:
  1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
  2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Derechos Laborales:
  3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
  4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
  5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
  6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Medio Ambiente:
  7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
  9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- Lucha Anticorrupción:
    10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La participación en el Pacto Mundial es voluntaria para las empresas. Una vez que toman el compromiso, se espera que las organizaciones incorporen los diez principios del Pacto en sus operaciones, comuniquen masivamente información sobre los principios y describan los progresos que están haciendo. La comunicación del progreso que hacen las empresas se debe realizar anualmente, y debe estar destinado a los grupos de interés. Se incluyen las descripciones de las medidas concretas aplicadas y los resultados obtenidos. La presentación anual de los progresos es un requisito vital para mantenerse activo dentro del Pacto Mundial.

El Pacto Mundial realiza anualmente un encuentro del cual participan autoridades de Naciones Unidas, de la sociedad civil y del sector privado comprometidos en alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030. El “Making Global Goals Local Business” tuvo su sede en Argentina en abril del 2018 y reunió a líderes locales y globales centrándose en cómo, a través de la innovación, las empresas pueden crear soluciones para abordar los desafíos del desarrollo sostenible, promover prácticas comerciales responsables y aprovechar las nuevas oportunidades que se encuentran dentro de los ODS. El Pacto Mundial de Naciones Unidas reúne a más de 9.000 participantes empresariales de todo el mundo teniendo como misión generar un movimiento global en favor del desarrollo sostenible con el liderazgo del sector empresarial.

Figura 1: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





Fuente: Comunica RSE (2017).

En el estudio del Desarrollo Sostenible se destacan tres niveles de análisis, de acuerdo con el alcance de la influencia de los grupos de interés y su nivel de integración. El nivel micro o primario (los agentes económicos); un nivel macro o secundario (los agregados económicos); y un nivel mezo, intermedio o de transición, que representa la conexión entre los dos anteriores. En todos los niveles, la búsqueda de sostenibilidad requiere integrar factores económicos, socioculturales, políticos y ecológicos.

En cada dimensión se destacan características específicas de la sostenibilidad, tal como las describen García y Menegaz (2013) y se resumen a continuación:

- a) La dimensión ecológica supone discutir los criterios necesarios para evaluar los cambios, adaptaciones y límites de los sistemas ecológicos, frente a la presión ejercida por los procesos de desarrollo socioeconómico. Los autores concluyen que en esta dimensión se debe perseguir el mantenimiento y/o mejora de la integridad de los sistemas de soporte de la vida sobre la Tierra, realizando las adecuadas provisiones para el mantenimiento de la diversidad biológica y regulando los niveles de uso de los recursos agua, aire y suelo.

- b) La dimensión económica establece una diferenciación entre crecimiento económico (variable cuantitativa que establece la riqueza económica de una sociedad en su conjunto) y desarrollo económico (aspectos cualitativos que miden la calidad de vida de la población). Se debe perseguir el desarrollo económico, que toma en cuenta la pobreza, la redistribución del ingreso, etc.
- c) La dimensión social del desarrollo requiere incorporar la noción de calidad de vida más allá de las necesidades económicas. Es el análisis del bienestar. Temáticas como libertad, identidad, creación, ocio, protección son algunas de las que integran la dimensión social. Los recursos empleados también van más allá de los económicos, tales como la conciencia social, la cultura organizativa, la capacidad de gestión, la creatividad popular, la energía solidaria y la capacidad de ayuda mutua. Se debe promover la equidad, la equidad de género, el empoderamiento y la satisfacción de las necesidades de la población.
- d) La dimensión institucional y política supone identificar actores e instituciones, considerando su posicionamiento y participación, directa o indirecta, en la definición de un futuro colectivo que incluya la toma de decisiones en la gestión ambiental a través de las estructuras de gobierno.

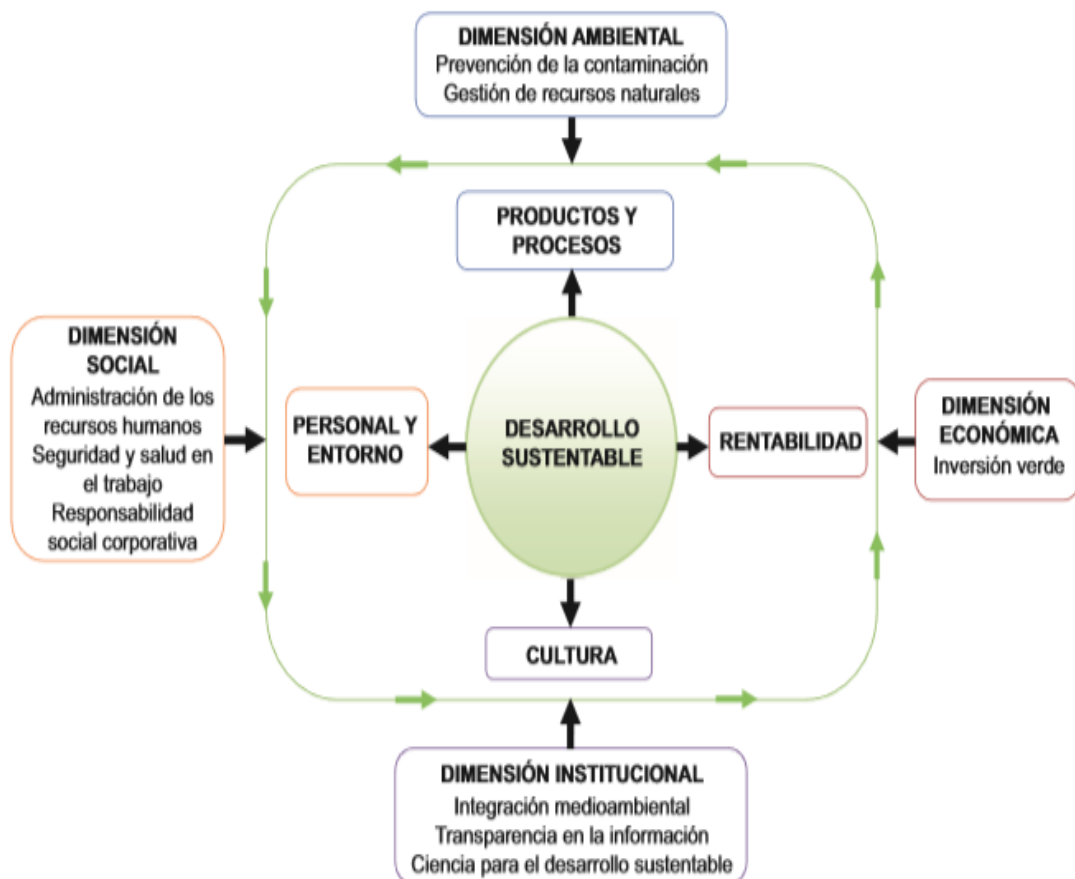
Las cuatro dimensiones de la sostenibilidad mencionadas requieren de un Estado que diagrame una estrategia de desarrollo sostenible global, esto es fundamental para intervenir en la relación entre el sector productivo, los sectores sociales y el ambiente, estableciendo reglas formales de comportamiento (marco legal), así como promoviendo valores y costumbres (marco cultural, ético y moral).

Por su parte, las actividades sostenibles que realicen las comunidades debieran seguir los que aporta Heredia (2013) y se resumen a continuación:

- El manejo de los recursos humanos, sociales, económicos y tecnológicos apuntan a alcanzar una mejor calidad de vida para la población y, al mismo tiempo, velar para que los patrones de consumo actual no afecten el bienestar de las generaciones futuras.
- La generación de estrategias que requieren modernizar la gestión institucional, especialmente en los países en desarrollo, con personal técnico, sistemas de información, mecanismos legales y administrativos, necesarios para planificar cuando los incentivos racionales son insuficientes.

- La promoción de nuevas y mejores relaciones entre empresarios, proveedores, trabajadores y la comunidad en general de una empresa.
- La responsabilidad ambiental por medio de prácticas efectivas que autorregulan el ambiente.
- La rentabilidad que se orienta a producir más con menos; es decir, se está pasando del concepto de crecimiento cuantitativo al de un desarrollo productivo basado en la eficiencia, innovación y producción limpia.
- La identificación de necesidades e iniciativas sociales y ambientales; actores y potenciales alianzas.

Figura 2: Modelo de desarrollo sustentable para las empresas.



Fuente: Carro Suárez, et.al. (2016).

Apuntando hacia las empresas, Carro Suárez, et.al. (2016) diagrama un modelo de desarrollo sustentable para ellas, aplicando las cuatro dimensiones. Se resalta en el modelo, diagramado precedentemente, que la autora no prescinde de la rentabilidad como variable

que debe cuidar la empresa. En este sentido, y tal como lo aclara Gómez Gutiérrez (2015), en los objetivos de la empresa no puede primar exclusivamente el aspecto económico olvidando las implicancias en el ambiente; pero tampoco puede primar exclusivamente el enfoque ambientalista, ya que sin generación de recursos económicos no se pueden satisfacer las necesidades sociales, ni tampoco dar solución a los daños ambientales generados en el pasado.

Por todo lo mencionado anteriormente, se observa que el desarrollo sostenible debe considerarse como un instrumento que sirva para viabilizar el sistema económico y social en un tiempo y un lugar dado, de tal manera que permita que las empresas perduren y que el ser humano se desarrolle plenamente.

## **2.2. La RSE y la contabilidad social**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es considerada una parte del Desarrollo Sostenible, que involucra a las empresas; y mediante ella se puede cumplir con varios de sus lineamientos. Esto es así porque el Desarrollo Sostenible implica la responsabilidad de todos los actores (sociedad civil, privados y Estado). En lo que respecta a las empresas, la RSE engloba las responsabilidades que a ellas les corresponde, como, por ejemplo, contribuir con su accionar a mejorar la calidad de vida de la comunidad que los rodea.

La temática de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es abordada por numerosos autores, entre ellos se encuentra Correa Jaramillo (2007) quien afirma que:

“La mayoría de las definiciones de la Responsabilidad Social de las empresas entienden este concepto 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. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”.

(pág. 94).

Por su parte, Valenzuela Fernández, Jara Bertín y Villegas Pineaur (2015) definen a la RSE como “todo proceso por el cual las empresas deciden contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio” (pág. 331).

Por lo tanto, no existe una única definición de RSE como tampoco existe un único tipo de responsabilidad social. Arraigada (2017) insiste en que ya no resulta hablar de RSE sólo como responsabilidad empresarial. Resulta necesario reconocer que los diferentes actores sociales poseen sus propias responsabilidades, entre las que se pueden incluir la responsabilidad del Estado (en todas sus esferas), de los empresarios, de las instituciones sociales, de las universidades, de los sindicatos, de los consumidores, entre otras. La RSE nace junto a la noción de empresa moderna. Hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en las cuales las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social y ambiental de sus actividades.

Tal como lo aseguran Kotler y Armstrong (2007), la responsabilidad social se convirtió en un tema relevante en casi todos los negocios. Si bien hay empresas que aún se resisten a tener una política de RSE, y solo se ocupan cuando se ven obligados por leyes o reclamos de los consumidores; hay otras que miran hacia el futuro y aceptan sus responsabilidades con el mundo que los rodea. Así mismo, puede considerarse que los actos socialmente responsables representan una oportunidad para tener éxito actuando bien. Entonces buscan formas de beneficiarse al servir a los mejores intereses a largo plazo de sus clientes y comunidades.

Scavone y Sanabria (2017) indican que una organización es responsable cuando conoce los impactos sociales, económicos, ambientales e institucionales que genera al desarrollar sus actividades económicas. Y además de conocer sus impactos, la empresa toma decisiones sobre cómo disminuirlos o gestionarlos de manera más eficiente.

Las personas que toman decisiones en las empresas deben prestar atención a las expectativas que, sobre el comportamiento de estas tienen los diferentes grupos de interés y sobre esta base plantear su RSE. Por lo tanto, no existe un modelo unificado de RSE que satisfaga las necesidades, que en muchos casos son contrapuestas. D’Onofrio (2006) explica que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es también una forma de gestión, ya que es “la forma en que las empresas abordan sus compromisos y la relación con sus

stakeholders o grupos de interés” (p.33). Esta gestión puede estar determinada por diferentes acciones según el grupo que se trate.

Tabla 1: Acciones de RSE en los diferentes grupos de interés.

<b>Relaciones con la comunidad local</b>	Empleo
	Salud y calidad de vida
	Capacitación
	Emprendimientos
	Desarrollo económico y tecnológico
	Medioambiente
	Recreación
	Relaciones con ONG locales
	Gobierno
<b>Relación de la empresa con sus empleados</b>	Salarios y demás prestaciones
	Duración de la jornada laboral
	Condiciones laborales
	Condiciones de salud
	No discriminación
	Enfermedades y riesgos profesionales
	Higiene y seguridad laboral
	Medioambiente interno
	Alimentación
	Transporte
	Información y comunicación
	Internalización de las políticas corporativas
	Desarrollo del personal
	Capacitación
	Tiempo libre
<b>Relación con la comunidad primaria</b>	Familia del trabajador
	Jubilados de la empresa
	Accionistas
	Canales de distribución
	Consumidor final
	Competencia
	Acreedores
	Proveedores
<b>Relaciones con la sociedad en general</b>	Empleo
	Sector público
	Participación en la economía
	Desarrollo tecnológico
	Gremios
	Medios de información
	Medioambiente
	Relaciones con ONG
	Universidades e instituciones de investigación

Fuente: D'Onofrio (2006).

La evolución de la RSE en las últimas décadas se explica por la influencia de la globalización, la liberalización del comercio y sus reformas regulatorias, el desarrollo ambiental sostenible, los códigos de buen gobierno, la acelerada degradación del medioambiente como resultado del desarrollo, entre otras (Correa Jaramillo, 2007).

Todo el desempeño en RSE que la sociedad en su conjunto espera de las empresas, las obligan a exteriorizar las acciones y los resultados de la RSE a través de diferentes instrumentos. Habitualmente se manifiesta el impacto social de las empresas a través de informes publicados en diarios o revistas económicas, mediante comunicados de prensa preparados por las entidades, o a través de informes financieros, balances sociales y otros documentos dirigidos a los stakeholders. Tal como lo manifiestan Fronti de García y Carballo (s.f.), las empresas en realidad están buscando transmitir su obligación de crecer de manera sustentable ante la sociedad.

En el mundo está creciendo año a año el número de empresas que preparan y publican informes de carácter social a partir del Balance Social. Scavone y Marchesano (2018) indican que este puede interpretarse como “el soporte que materializa la valoración de las acciones llevadas adelante por las organizaciones tanto en sus dimensiones económica, social, ambiental y de gobernanza como en otros aspectos que pueden exceder a dichas dimensiones y puede ser útil para cierto grupo de interés” (p.193).

En otras palabras, el Balance Social es un instrumento que permite “informar, medir y evaluar en forma clara, precisa, metódica, sistemática y principalmente cuantificada, el resultado de la política social y ambiental de la organización” (Fronti de García y Carballo, s.f., p.15). Allí se exponen los resultados cuantitativos y cualitativos de las acciones implementadas, informando en forma objetiva las condiciones de sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que asumen las empresas en su comportamiento.

En consonancia con este punto, García Fronti (2006) indica que:

“Los informes de contabilidad social pueden hacerse tanto en unidades monetarias como no monetarias, asimismo las evaluaciones pueden ser cualitativas. Es una alternativa que las organizaciones presenten informes contables sociales en forma separada de los informes con criterios de contabilidad financiera cuando los mismos son de una extensión considerable. Existe una fuerte corriente de opinión de algunos

sectores de la sociedad sobre la necesidad de que los informes sociales debieran tender progresivamente a adquirir un carácter obligatorio” (p.18).

Además de no ser considerada obligatoria para el general de las empresas; la información volcada a la contabilidad social, de donde surge el Balance Social, actualmente no cuenta con la uniformidad que tiene la exposición de la información contable/financiera. Esto es así, ya que la diversidad contable que se pretende captar en los balances sociales no logra satisfacer los requerimientos de todos y cada uno de los distintos usuarios. Sin embargo, los usuarios en general reconocen su utilidad al momento de tomar decisiones; y es lo que constituye la justificación de su elaboración. Sobre este punto, Canetti (2006) recuerda que “uno de los requisitos que debe reunir tanto la información contable en general, como la información contable social en particular, es la utilidad” (p. 17).

En este contexto, es necesario poder reflexionar sobre la actuación del profesional contable frente a un escenario donde se requiere una mayor comunicación de la empresa con el medio, donde se han dispuesto herramientas que buscan la integridad y sensibilidad de la organización en sintonía con la sostenibilidad. El desafío es sumar un marco ético que oriente la gestión del gobierno corporativo, donde la formación del profesional contable demande de competencias más cualificadas, especialmente el del auditor externo involucrado en dictámenes sobre informes integrados (Cardona Arteaga, 2017).

Ahora bien, toda información que se prepara debe estar pensada para que sea conocida y utilizada por los destinatarios o usuarios. En el caso de la información social empresarial, sus usuarios son el conjunto de stakeholders, incluyendo a los grupos de interés más cercanos a la empresa como los accionistas, los directivos y los empleados; como así también a los clientes, proveedores, sindicatos, gobierno y la comunidad en general.

Los objetivos que cada grupo de usuarios tiene son diferentes. Esto depende del vínculo con el conjunto social del que se trate. Por ello es sumamente importante definir en cada caso, cuáles son los grupos de usuarios de la empresa y las necesidades informativas que éstos presenten. A partir de tales necesidades informativas, se pueden establecer distintos tipos de informes contables sociales que intenten responder a ellas. Todas estas definiciones constituyen un prerequisite a la actividad de modelización contable en el segmento de la Contabilidad Social (Canetti, 2006).

Para llevar adelante la contabilidad social, se requiere aplicar algún modelo que permita ordenar y clasificar la información en un sistema. De esta manera la información se vuelve



confiable y útil. García Fronti (2006) destaca que para elaborar informes contables sociales se debe contar con el dominio del saber contable, incluyendo la definición de planes de cuentas sociales, nomenclatura adecuada, manuales de cuentas, metodología de interpretación de la nueva información y relación del costo-beneficio. Es decir, que a priori el sistema contable tradicional con el que puede contar la empresa suele resultar inadecuado o insuficiente para aplicarlo a las cuestiones sociales.

Para que sea completa, la información que surja de la contabilidad social de la empresa debería abarcar tres áreas o subsistemas, el económico, el social y el ambiental. El subsistema económico tiene puntos comunes con la contabilidad financiera porque realiza mediciones monetarias, pero además incluye información de tipo no monetario y no cuantificable. Por su parte, el subsistema social se relaciona con los impactos que una empresa causa en la sociedad y por ello predomina la información cualitativa y de contenido ético. Por último, en el subsistema ambiental se trabaja generalmente con indicadores que miden la intensidad del impacto de los procesos, productos o servicios sobre el agua, el aire, la tierra, la biodiversidad y la salud humana. Es decir que se manifiesta a través de información cuantitativa pero no monetaria.

Se debe tener en cuenta que el Balance Social que se prepara, toma en cuenta que los recursos empleados en el cumplimiento de la responsabilidad social no son un gasto, sino una inversión. Por lo tanto, pueden generar rentabilidad económica y social. Este instrumento intenta solucionar el problema con que se encontraban las empresas privadas y públicas al intentar medir la cuantía del beneficio social neto, luego de una determinada acción.

Así también, el impacto que las empresas causan a las comunidades son denominadas externalidades y mayormente no se reflejan en el valor monetario de una transacción. Como tal, estas externalidades pueden ser positivas (beneficio) o negativas (costo) para las comunidades. García Fronti (2006) aclara que, en el caso de las externalidades negativas, y a medida que los impactos se tornan más indirectos, se incrementa la reticencia de la organización a la hora de informarlos.

Teniendo en cuenta que muchas empresas están incorporándose como participantes del Pacto Mundial año a año, están adecuando su contabilidad social para poder generar y cumplir con los Informes de Progreso, a través de las Guías Prácticas que emite la organización.

El Informe de Progreso debe mostrar el avance que realiza la empresa sobre los diez principios del Pacto Mundial. Su propósito es proporcionar una vía a los participantes para demostrar que sus políticas internas son acertadas, que los impactos y los resultados obtenidos son medidos y que, efectivamente, se ha producido un progreso.

La Guía Práctica fue elaborada por un grupo de expertos internacionales y no se considera obligatoria de utilizar. Por supuesto, parte de los objetivos del Informe de Progreso es dar a conocer a los stakeholders las acciones sociales de la empresa. Es recomendable que la medición de los resultados se realice a través de los indicadores de la Guía para la elaboración de Informes o Memorias de Sostenibilidad del GRI.

Con el avance del tema de sostenibilidad en el mundo de los negocios, se están creando una amplia variedad de índices, con el fin de identificar aquellas organizaciones que aplican acciones sustentables y generar ranking o valoraciones comparativas entre ellas. Hay índices de sostenibilidad creados específicamente para un sector económico de empresas, como el energético, por ejemplo, que adecua las mediciones a las características propias de ese sector. También hay índices creados para medir la sostenibilidad entre las empresas que pretendan operar en un determinado mercado de valores o que quieran ser proveedoras del Estado. A continuación, se mencionan tres ejemplos de índices, a nivel mundial, regional y nacional:

- Dow Jones Sustainability Index: es uno de los primeros índices globales, creado en 1999, que sigue el desempeño financiero de las principales empresas impulsadas por la sostenibilidad en todo el mundo.
- ISE-BOVESPA: creado en 2005, se considera la iniciativa pionera en América Latina. Está diseñada para crear un ambiente de inversión compatible con las necesidades de la sociedad contemporánea para el desarrollo sostenible y para alentar a las empresas a ser éticamente responsables.
- Índice de Sustentabilidad BYMA de Argentina: El índice sustenta su metodología con la de IndexAmerica. Bolsas y Mercados Argentinos busca reconocer aquellas empresas líderes en el mercado por sus prácticas de sustentabilidad, para que tengan mayor visibilidad en el plano regional e internacional. Está compuesto por cuatro pilares (Medioambiente, Social, Gobierno Corporativo y Contribución a los ODS).

### 2.3. La RSE y los beneficios para las empresas

Carrillo, del Río & Konnola (2011) definen distintos tipos de empresas de acuerdo con su posición respecto a la responsabilidad social y su estrategia con el medioambiente:

- Hiperactiva: “Definimos la agenda”. La empresa considera que proteger al medio ambiente es una necesidad, pues genera nuevas oportunidades y da lugar a ventajas competitivas. Entonces influye en las regulaciones ambientales.
- Proactiva: “Vamos adelante”. Consideran los problemas ambientales como una responsabilidad propia, como algo que no puede ignorar porque amenaza su propia existencia a corto plazo. Suelen adoptar tecnologías que van más allá de lo que la regulación exige.
- Reactiva: “Obedecemos la ley”. Perciben las cuestiones ambientales como costos adicionales que deben minimizar. Reaccionan solo ante la presión.
- Seguidora: “Nos adaptamos a la nueva situación”. No introduce innovaciones ni lucha para cambiar algo. Solo lleva a cabo acciones para no recibir sanciones.
- Inactiva: “No tenemos problemas”. No actúan cuando surgen nuevos desafíos. Niegan que existan problemas de contaminación en su empresa.

Ante un entorno en constante movimiento que se dirige inevitablemente hacia comportamientos más responsables, las empresas grandes y pequeñas deben adoptar una nueva filosofía, bajo tres premisas (Filion, Cisneros Martínez & Mejía-Morelos, 2011):

- Respeto por el ambiente.
- Respeto por los empleados, clientes, proveedores, participantes empresariales y por la sociedad en general.
- Rentabilidad de la empresa y crecimiento.

A pesar de la corriente de cambio que muchos autores mencionan como inevitable, se debe destacar que muchas empresas encuentran (o se imponen) barreras para aplicar políticas de RSE y Desarrollo Sustentable especialmente en sus procesos. Hiriart y Rovira (2014) destacan:

- a) La falta de conciencia sobre el impacto ambiental de las empresas y los beneficios que una práctica responsable puede generar.

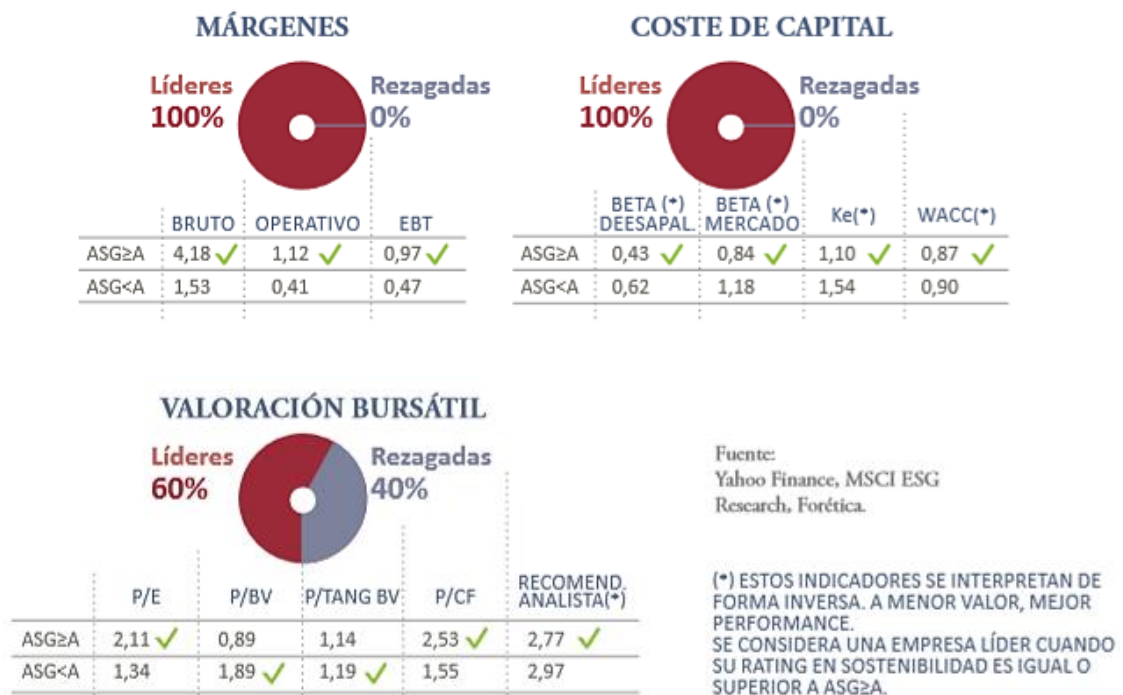
- b) El acceso al financiamiento y la inversión. El costo asociado a una política de RSE podría ser visto como una amenaza para la supervivencia de la empresa, especialmente para las PyMEs, que suelen ser más frágiles financieramente y vulnerables a las fluctuaciones del mercado.
- c) La incertidumbre asociada a los costos, los tiempos de ejecución y los resultados de largo plazo de los cambios a realizar.
- d) La necesidad de capacitar al personal de manera adecuada. Las empresas deben crear en los empleados la voluntad de cambiar ciertas formas de trabajar para lograr los objetivos.
- e) Limitado acceso a la información, el conocimiento y la tecnología, especialmente en PyMEs.
- f) Elevadas exigencias y requisitos reglamentarios. Las leyes que se imponen para preservar el medioambiente y cuidar el entorno pueden generar altos costos de adaptación a las empresas y elevado riesgo de multas.

En contraposición, muchas empresas comprometidas con el desarrollo sostenible afirman que no existen barreras para ser socialmente responsables, más aún cuando los beneficios resultantes son considerables. Dichos beneficios pueden clasificarse en seis categorías (Luetkenhorst, 2004):

- Reducción de costos,
- Aumento de la lealtad de los empleados,
- Mejor relación con el gobierno,
- Adquisición de nuevos conocimientos e innovación,
- Alta reputación,
- Atracción de consumidores.

Inclusive la rentabilidad es una variable que se maneja en la RSE, y que debe ir de la mano de la competitividad de la empresa. Así lo demuestra Forética (2014) en sus estudios aplicados a empresas españolas. Estas empresas son consideradas pioneras en la adopción de principios e implantación de herramientas de gestión de la RSE durante la primera década del milenio. Está demostrado que las empresas líderes en sostenibilidad generan mayores márgenes comerciales, tienen menores costos de capital y son mejor valoradas por inversores y analistas.

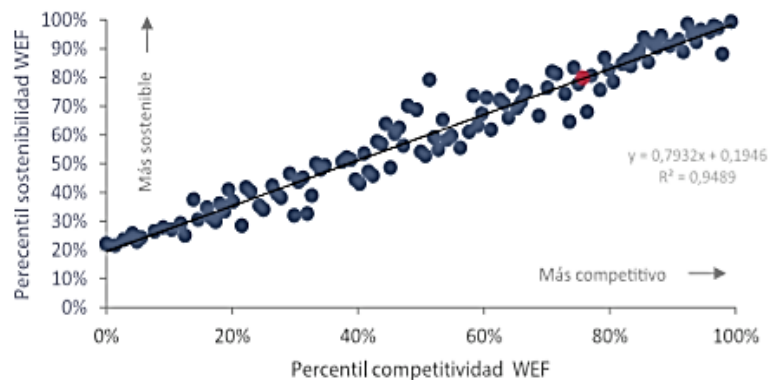
Figura 3: Comparación de indicadores financieros de empresas líderes en sostenibilidad versus empresas rezagadas.



Fuente: Forética (2014).

Forética (2014) reconoce que además debe existir un marco institucional favorable al desarrollo de la RSE. Los gobiernos que promocionan la sostenibilidad a nivel macro y la RSE a nivel micro logran una mejor competitividad internacional. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, existe una relación lineal directa entre la posición competitiva de un país y la sostenibilidad social y ambiental. Las economías más sostenibles a nivel social y ambiental tienden a liderar los rankings de competitividad desde un punto de vista económico.

Figura 4: Correlación entre Sostenibilidad y Competitividad.



Fuente: Forética (2014).

En su investigación, Morales-Castro (2015) indica que la función social de las empresas trasciende a sus propios accionistas e incorpora al conjunto de los grupos de interés como destinatarios necesarios e ineludibles de sus acciones y a quienes se deben conformar. Para que la empresa sea viable necesita centrar su atención en la rentabilidad y la imagen. Así, el concepto de sostenibilidad se valida en una visión interna que está dada por lo que los propietarios de la empresa esperan de ella (en este caso identificada por la rentabilidad) y por una visión externa de lo que el conjunto de la comunidad espera de la empresa (que se identifica como imagen).

Como se mencionó en la sección anterior, las Bolsas de Valores se involucraron en el tema de la sostenibilidad, crearon índices de sostenibilidad para posicionar a las empresas participantes y le están exigiendo, además, una acreditación de que cumplen los requisitos en materia de RSE. Morales-Castro (2015) probó empíricamente la acreditación en las áreas de manejo y uso de recursos naturales, responsabilidad social y gobierno corporativo de las empresas del sector industrial que se necesita para entrar al índice de sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y su efecto en la rentabilidad. Los resultados arrojaron que los ratios de rentabilidad de las empresas mexicanas que se acreditaron como sustentables son más altos que los ratios de las empresas que no se acreditaron.

Desde la mirada del conjunto de empresas, el trabajo de investigación de Olusegun y Kolawole (2019) indica que los estudios existentes sobre el impacto del desempeño ambiental corporativo en el desempeño financiero de la empresa han producido resultados contradictorios. Opinan que los hallazgos empíricos no son concluyentes en gran medida debido a la teoría y metodología defectuosas. Una suposición clave es que la evidencia de una investigación particular se puede generalizar en todos los contextos, mientras que estos difieren de una industria a otra. Por ejemplo, un estudio sobre 94 empresas que participan en negocios extractivos basados en el índice S&P 500 dio como resultado que el desempeño ambiental no tiene una asociación significativa con el desempeño financiero de las empresas extractivas. Mientras tanto, los resultados basados en un conjunto más grande de empresas (incluidas las empresas extractivas) muestran una relación positiva significativa.

Más allá de los resultados en los balances financieros, los beneficios sociales de estas prácticas son contundentes, aunque en muchos casos hay costos asociados. Es por ello, que los autores opinan que la implementación de estrategias de Desarrollo Sostenible en las empresas puede realizarse gradualmente, conforme se dispone de recursos y tiempo. Lo importante es detectar actividades que sean adecuadas para la empresa y que puedan integrarse a los sistemas y procesos de estas.

En el último tiempo, los directivos se vieron inmersos en una actividad social y empresarial que los llevó a entender que su papel es fundamental para la sociedad y que la sociedad es indispensable para su sostenibilidad. Por otra parte, la escasez y el encarecimiento de los recursos, el surgimiento de una competencia cada vez más feroz y el desarrollo de nuevas tecnologías y procesos les permiten ver que hay nuevas formas de entender el negocio, en las que la rentabilidad económica y la mejora ambiental se alinean para lograr organizaciones más adaptables y competitivas.

El Laboratorio de Ecoinnovación, (2016) establece que hay cuatro pasos que las empresas debieran cumplir para generar un cambio estratégico con RSE. El primer paso es la preparación de la empresa, donde se definen el equipo de trabajo y los objetivos. En el segundo paso se lleva a cabo la construcción de la visión, donde se analiza estratégicamente el concepto que el negocio quiere transmitir. El tercer paso establece un punto de partida, con el planteo del modelo completo, el análisis de los procesos de la

empresa y los posibles focos de conflicto. Por último, en el cuarto paso se debe generar un debate con todos los interesados para proyectar cómo llegar a cumplir los objetivos fijados.

Dentro de este cambio estratégico de las empresas con RSE se encuentra la alternativa de la innovación sustentable. Engloba diferentes acciones que buscan nuevas maneras de reducir el impacto medioambiental mejorado, a su vez, los aspectos económicos y sociales del desarrollo productivo, y a la difusión de dichas acciones, de manera de que la economía se desarrolle hoy sin comprometer el desarrollo de generaciones futuras (Hiriart y Rovira, 2014). Por lo tanto, la innovación sustentable no se limita a la conservación del medioambiente sino a todos aquellos aspectos que afecten los medios de producción, tales como las mejoras de las condiciones de los trabajadores, las mejoras del sistema de diseño industrial, la relación con los clientes y la institucionalidad del aparato productivo, entre otros.

Hiriart y Rovira (2014) resumen que la innovación sustentable es la manera práctica de alcanzar un desarrollo productivo sustentable e incluso a largo plazo. Para que ésta se lleva a cabo de manera exitosa y masiva es necesaria la participación y el compromiso de los Estados, pero también el actuar oportuno e involucramiento del sector productivo, la sociedad civil y la concientización de los ciudadanos. Son muy importantes los vínculos entre organizaciones, tanto comerciales como de carácter intelectual. La cooperación de las firmas en la materialización de procesos de innovación permite, en primer lugar, alcanzar metas utilizando el conocimiento y la experiencia de todas, y, en segundo lugar, evitar la duplicación de aquellos gastos en I+D que buscan generar un mismo conocimiento.

También es importante que las empresas conozcan y apliquen herramientas desarrolladas para ser social y ambientalmente responsables. Por ejemplo, en su trabajo de investigación, Nashiro (2017) define una herramienta llamada Gestión Ambiental Preventiva, que contribuye a que las empresas tengan un mejor desempeño y se desarrollen gracias a la inversión de recursos en temas medioambientales. Este enfoque mejora los procesos y los productos, aumenta la productividad de las empresas y además evita la contaminación. Una de las primeras estrategias que se pueden considerar para comenzar a aplicar la Gestión Ambiental Preventiva en las empresas es la Producción más Limpia (P+L).

El Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), define a la “Producción más Limpia” como la aplicación continua de una estrategia ambiental preventiva e integral a procesos, los productos y los servicios, con el objetivo de reducir



riesgos para los seres humanos y para el medio ambiente, incrementar la competitividad de la empresa y garantizar la viabilidad económica. La Producción más Limpia (P+L) puede aplicarse a cualquier proceso, producto o servicio, y contempla desde simples cambios en los procedimientos operacionales de fácil e inmediata ejecución, hasta cambios mayores, que impliquen la sustitución de materias primas, insumos o líneas de producción por otras más eficientes.

En lo que respecta a Colombia, lugar donde se desenvuelve la empresa analizada más adelante, el tema de la RSE y del Desarrollo Sostenible ya viene siendo tratado desde hace larga data, según sostiene Ibarra Padilla (2014):

“Los primeros antecedentes de RSE en Colombia se hallan a comienzos de siglo XX con el surgimiento de la Fundación Social, en 1911, y la conformación de los principales gremios: la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) en 1944, la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco) en 1945, y la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias (ACOPI) en 1951” (pág. 54).

Desde la perspectiva de Ibarra Padilla (2014), la Constitución Política de 1991 indica que Colombia es un Estado Social de Derecho, y establece responsabilidades sociales para la empresa y la propiedad, teniendo prevalencia el interés social. Asimismo, estos conceptos se encuentran estrechamente ligados con lo que sostiene la Ley 99 de 1993, en cuanto a Desarrollo Sostenible:

“Desarrollo sostenible es aquel que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades” (Ley 99 de 1993, art. 3).

También debe destacarse que la Constitución política de Colombia guarda relación con los principios del Pacto Mundial, ya que cada uno de estos se encuentra consagrado en un artículo de la Constitución.

Posteriormente, en 2004 se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRSE), como herramienta de gestión empresarial que permite evaluar el desempeño de la organización en su gestión social, construir su estrategia de negocio y

mejorar su competitividad a través de la construcción de una guía de RSE (Correa Jaramillo, 2007).

También, se encuentra el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES, 2015), que es un centro de pensamiento conformado por un grupo de empresas de los sectores más importantes de la economía del país: energía, minería, agroindustria, manufactura, construcción y financiero, que están convencidas que el Desarrollo Sostenible es una opción para lograr una mayor rentabilidad, mejorar la calidad de vida de las personas y utilizar racionalmente los recursos naturales.

El CECODES facilita y orienta al sector empresarial en la implementación de prácticas que permitan el equilibrio entre los objetivos económicos, sociales y ambientales para favorecer el Desarrollo Sostenible en Colombia.

Colombia impulsa desde 2018 un Pacto por la Sostenibilidad, donde se afianza a nivel local el compromiso global de las actividades productivas con la sostenibilidad, la reducción de impactos ambientales y la mitigación del cambio climático. Esto se logra a partir del uso eficiente del agua, los materiales, la energía y el suelo, y en el desarrollo de la economía circular, por medio de la innovación y la adopción de nuevas tecnologías que a su vez aumenten la productividad y la competitividad de los sectores.

Las actividades que impulsan el Pacto de Sostenibilidad en Colombia, y que están relacionadas con varios de los ODS de la ONU, son:

- Producción agropecuaria con prácticas sostenibles.
- Transporte sostenible
- Impulso a las energías renovables no convencionales y a la eficiencia energética
- Reconversión tecnológica para una industria sostenible y baja en carbono
- Provisión de edificaciones e infraestructura sostenible
- Compromiso sectorial con la mitigación del cambio climático.

Se espera que el Pacto sea transversal al desarrollo, que potenciaría las acciones integrales y coordinadas entre el sector privado, los territorios, las instituciones públicas, la cooperación internacional y la sociedad civil para adoptar prácticas sostenibles, adaptadas al cambio climático y bajas en carbono.

Para una mejor aplicación de las acciones, se realizaron a su vez Pactos Regionales; los cuales se enfocan en establecer las responsabilidades de cada actor que juega un papel

importante para el desarrollo de las regiones, para lograr una apropiación del territorio como objetivo principal, estableciendo estrategias, planes, programas y proyectos teniendo en cuenta las características propias de cada región, cultura, valor ecosistémico, actividades económicas entre otras, a su vez se tuvieron en cuenta los posibles limitantes que obstaculicen el adecuado cumplimiento de cada uno de los objetivos realizados para cada región.

## **2.4. Utilidad de las Memorias de Sostenibilidad**

Las empresas informan periódicamente, a través de los estados contables tradicionales, sobre la situación económica, financiera y patrimonial. Sin embargo, estos estados resultan insuficientes, para brindar una visión simplificada de la compleja realidad de las organizaciones, en su accionar socialmente responsables. Las memorias que generalmente acompañan a los estados contables ofrecen una síntesis de las actividades desarrolladas, entre las que se incluyen los aspectos sociales. Esta información no es integral, ni metódica, ni sistemática y con frecuencia la información no está cuantificada, lo que impide realizar un análisis comparativo sobre bases rigurosas y homogéneas (Arraigada, 2017).

Con el creciente interés de las empresas por expresar sus actividades responsables y la demanda de las comunidades por evaluar el desempeño de estas, surgió la necesidad de generar informes y reportes de manera periódica. Si bien en la actualidad no hay un estándar obligatorio para la confección de un balance social, el más utilizado es el del Global Reporting Initiative (GRI). Dicha ONG tiene por finalidad impulsar la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en todo tipo de organizaciones, desde pequeñas y grandes empresas hasta organizaciones públicas o gubernamentales.

Una Memoria de Sostenibilidad expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización, y puede ser denominada Balance Social. Más allá de los modelos, el balance es una construcción que se hace año a año, una práctica que está en mejora continua. Las Memorias de Sostenibilidad se pueden considerar sinónimos de términos como Informes No Financieros o Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), aunque con un significado extendido que combina el análisis del desempeño financiero y no financiero.

“La elaboración de Memorias de Sostenibilidad lleva consigo importantes beneficios para la entidad, como elevar la reputación corporativa, mejorar la operación interna, construir relaciones y determinar qué tan madura es una empresa frente a la sostenibilidad” (Scavone y Marchesano, 2018, p.194). Estos beneficios generan mayor valor y oportunidad de que los usuarios conozcan en profundidad la actuación frente a situaciones ambientales, sociales y económicas.

El mayor valor que se genera en las empresas debería ser contemplado al momento de medirla razonablemente. Tal como explican Scavone y Marchesano (2018), la medición de valor integral que trasciende la dimensión económica de un ente puede ser utilizada no solamente en la gestión interna de una organización, sino que también puede ser utilizado en una gestión relacionada a una compra, fusión, venta de acciones en mercados de valores, o mediante una reducción en el costo del capital.

El Global Reporting Initiative fue fundado en 1997 en Boston, sus raíces se encuentran en las organizaciones sin fines de lucro en EE. UU, así como el programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Hacia 1998 la guía GRI se convirtió en un marco de informes de sostenibilidad.

En el año 2000, GRI lanzó la primera versión de las Directrices, que representan el primer marco global para la sostenibilidad, un año después GRI se convirtió en una institución independiente y sin fines de lucro. Posteriormente, en el año 2006 y debido al crecimiento y demanda de la guía de informes de sostenibilidad se lanzó la tercera generación de pautas.

En el año 2015 se emite la versión GRI-G4. Este marco ha sido presentado en dos partes: por un lado, se encuentran los principios de elaboración y contenidos básicos y por otro, el manual de aplicación, en el cual se explica cómo aplicar los principios, elaborar la información y cómo interpretarla (GRI, 2015).

En lo que respecta a los principios de calidad de la información, la GRI G4, mantiene la misma base de los aplicados en versiones previas, los mismos se detallan en el desarrollo empírico

En lo que se refiere a los contenidos básicos de la memoria, la GRI-G4 establece que la información sobre sostenibilidad debe comprender (GRI, 2015):

- **Estrategia y perfil del ente:** Dentro de este apartado la GRI establece que la organización debe revelar asuntos relacionados con: i) Estrategia, perfil y gobierno del ente; ii) Declaración del máximo responsable de la entidad sobre el contexto de sostenibilidad de la organización; iii) Nombre de la organización, principales marcas, productos o servicios, estructura operativa, dimensión y países donde opera y iv) Período de la memoria, alcance y cobertura, materialidad y stakeholders.
- **Enfoque de la dirección:** La información sobre el enfoque de gestión (Disclosures of Managements Approach-DMA) establece que la organización debe comunicar a sus diferentes grupos de interés, sobre cómo aborda determinados aspectos vinculados con su interacción con el entorno, y de esta forma, poder lograr una comprensión acerca de su desempeño. En tal sentido, la información sobre el enfoque de gestión debe presentar los siguientes contenidos básicos: i) Elementos que hacen que un aspecto sea material; ii) Explicación de cómo la organización gestiona dichos aspectos materiales y sus impactos; iii) Mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; iv) Resultados de la evaluación del enfoque de gestión, y v) Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.
- **Indicadores de desempeño.** Ofrecen información sobre el desempeño de la entidad, en las dimensiones económica, social y ambiental. La dimensión económica, constituye el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. Esta categoría representa el flujo de capital entre los diferentes grupos de interés y los impactos económicos del ente en la sociedad. La dimensión social, está relacionada con el efecto de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera, esta se evalúa en función a cuatro subcategorías: i) Prácticas laborales y trabajo digno; ii) Derechos humanos; iii) Sociedad y iv) Responsabilidad sobre productos. Por último, la dimensión ambiental está relacionada con los impactos que la organización genera en los diferentes sistemas naturales vivos e inertes, ubicando entre ellos, a los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Esta categoría abarca los aspectos de los impactos de los insumos (como energía y agua) y los productos (emisiones de carbono, efluentes y desechos). De igual forma, abarca también cuestiones vinculadas con la biodiversidad, el transporte y el gasto en términos ambiental (GRI, 2015).

Un último factor para mencionar en referencia a la GRI-G4, son las opciones de “conformidad” con la misma que da a las entidades informantes, estas son la opción Esencial y la Exhaustiva. La opción esencial, consta de los elementos fundamentales básicos para el desarrollo de una memoria de sostenibilidad. Por otra parte, la opción exhaustiva se elabora partiendo de los anteriores contenidos, incorporando otros sobre la estrategia y análisis, el gobierno y la ética e integridad, haciendo una descripción pormenorizada de su desempeño, para lo cual la entidad que informa debe cubrir todos los indicadores que se relacionan con los aspectos materiales.

En 2016<sup>3</sup>, GRI lanzó los primeros estándares internacionales para informes de sostenibilidad los cuales permiten a las organizaciones informar de manera pública sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales. Estos estándares, desde julio de 2018 establecen su obligatoriedad para la elaboración de los informes de sostenibilidad de acuerdo con la GRI. En la versión actual, el conjunto de estándares GRI se divide en cuatro series, la serie 100, que recoge los llamados ‘estándares universales’, y las series 200, 300 y 400, que reúnen los diferentes estándares temáticos. Seguidamente se desglosan algunos aspectos de estos estándares.

Los estándares universales (serie 100) incluyen el GRI 101 de Fundamentos, que exponen los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe y los principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe. También se explica cómo deben ser usados los estándares GRI para elaborar informes de sostenibilidad. Finalmente, se especifican las condiciones y la manera en que debe hacerse la redacción de declaraciones relacionadas con el uso de los estándares GRI.

El segundo de los estándares universales es el GRI 102 de Contenidos Generales. Este estándar consta de 56 contenidos sobre el perfil de la organización, la estrategia, la ética e integridad, la gobernanza, la participación de los grupos de interés y las prácticas para la

---

<sup>3</sup> La actualización del 2021 propone el cambio de nombre para los estándares universales:  
GRI 101.Fundamentos para el uso de los estándares GRI pasa a ser G1.  
GRI 102.Información general de la organización pasa a ser G2  
GRI 103.Enfoque de gestión para temas materiales, pasa a ser G3 y a denominarse Información acerca de los temas materiales de la organización.  
Se ha anunciado la publicación de estándares sectoriales los cuales tendrán como finalidad brindar recomendaciones más específicas sobre los impactos ESG de las empresas y así puedan determinar aún mejor los asuntos que son más relevantes para ellas. Hasta el momento se ha publicado el estándar de OIL & GAS

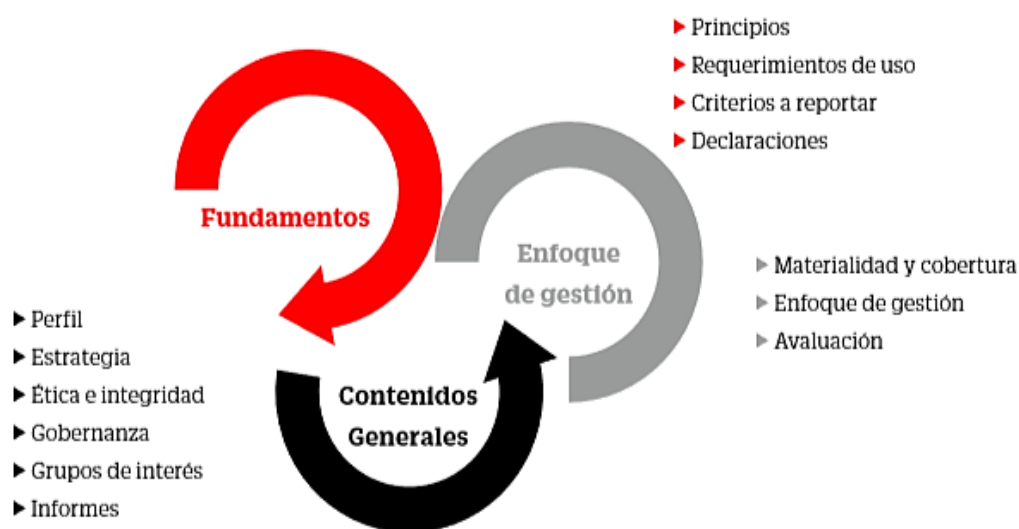
elaboración de informes de sostenibilidad. De estos 56 contenidos iniciales, hay algunos que las organizaciones están obligadas a reportar si quieren hacer un informe de acuerdo con la GRI (los llamados esenciales). Los contenidos que no son obligatorios y responder a estos contenidos no obligatorios dependerá de si la organización y sus grupos de interés lo consideran necesario.

Finalmente, el tercer y último estándar universal es el GRI 103 de Enfoque de Gestión. Este hace referencia a la materialidad de los contenidos y a su cobertura, al enfoque de gestión y a sus componentes e incluye una evaluación a posteriori de este enfoque.

En lo que respecta a los estándares temáticos, se incluyen las series GRI 200 (Económicos), GRI 300 (Ambientales) y GRI 400 (Sociales). Cada una de estas tres series temáticas contiene diversos estándares temáticos y ligado a cada uno de ellos se encuentran los contenidos, siendo la distribución dentro de cada serie la siguiente:

- GRI 200 Económicos: con 6 estándares y 13 contenidos.
- GRI 300 Ambientales: 8 estándares y 30 contenidos.
- GRI 400 Sociales: 19 estándares y 34 contenidos.

Figura 5: Estándares Universales GRI. Serie 100.



Fuente: Corretgé & Miret (2018).

Figura 6: Contenidos vinculados a los Estándares Temáticos GRI.



Fuente: Corretgé & Miret (2018).

Con estos estándares, el GRI ayuda a las empresas y gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en temas críticos como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernabilidad y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos generando confianza en inversionistas y agentes de desarrollo económico y social.

La elaboración de Memorias de Sostenibilidad ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles. Contienen información sobre la incidencia de las organizaciones, ya sea esta positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad y la economía. De ese modo, las memorias convierten lo abstracto en tangible y concreto y, por tanto, ayudan a comprender y gestionar las consecuencias que las novedades en materia de sostenibilidad tienen sobre las actividades y la estrategia de cada organización (Global Reportive Initiative, 2018).

Como ventajas de las Memorias de Sostenibilidad, respetando los lineamientos del GRI, se destacan:

- **Confianza:** generada ante los medios de inversión y el gobierno que se preocupan por el impacto de sus decisiones tanto en el ámbito del medioambiente como en temas económicos y sociales. Justamente, las Memorias de Sostenibilidad suponen una mayor garantía de que las organizaciones consideren sus impactos en temas de



sostenibilidad y les permita ser transparente sobre los riesgos y oportunidades que enfrentan.

- Promoción: Las Memorias promueven modelos de negocios más sostenibles e inteligentes, así como una mejora en el proceso de toma de decisiones estratégicas.
- Divulgación: La publicación de Memorias permite divulgar información que inspira confianza y mejora la reputación de la empresa.

Cabe destacar que también existen otras guías o modelos para confeccionar informes sobre RSE y que, lejos de competir, resultan perfectamente integrables con GRI. A nivel mundial se establecen las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales), las Directrices para la Comunicación sobre el progreso, de la Organización Mundial de las Naciones Unidas. La SA 8000, que es el Código de Conducta basado en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que contiene indicadores referidos a relaciones laborales. En Brasil, por ejemplo, existe un modelo denominado IBase, ampliamente difundido y adoptado por las empresas de ese país.

Por otro lado, se destacan los aportes de las normas ISO 14000 y 14001, que tratan sobre la gestión ambiental, ocupándose de los procesos con los que las empresas desarrollan sus actividades. La norma ISO 14001 fija los requerimientos para las empresas con responsabilidad ambiental, entre los que se destacan: la fijación de una política ambiental, la definición de objetivos a cumplir en niveles y funciones, el establecimiento de un Programa de Gerencia Ambiental, la implementación del programa con una capacitación y comunicación adecuada y el control permanente de todo el proceso.

También se destaca la norma ISO 26000, que fija la responsabilidad social corporativa. La ISO 26000 insta a que las empresas realicen una rendición de cuentas, permitiendo que los ciudadanos vigilen y evalúen el comportamiento de estas. Se les pide a las empresas claridad, comportamiento ético, legalidad y respeto por los derechos humanos.

La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) revisten suma importancia en la materia, ya que son una herramienta reconocida internacionalmente. Las AA1000 están orientadas a fortalecer el compromiso de las empresas con los grupos de interés incorporando un sistema de gestión del aseguramiento de la sostenibilidad. El éxito del compromiso depende de la comprensión del propósito, la determinación del alcance y la identificación de los implicados en el proceso, es decir, los grupos de interés.

A modo de resumen, se exponen a continuación los mecanismos que tienen las empresas para exteriorizar la RSE.

Tabla 2: Principios y normativa válida para llevar adelante la RSE.

<b>Nombre</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Características generales</b>
<b>Pacto Mundial</b>	Principios	10 principios universales para la operatoria de los negocios. Las empresas que toman el compromiso deben realizar reportes periódicos.
<b>Global Reporting Initiative</b>	Principios	Memoria de Sostenibilidad que demuestra el desempeño ambiental, social y económico mediante el uso de indicadores.
<b>OIT</b>	Principios	Promueve la asociación y cooperación entre empresas, trabajadores y gobierno. Definiendo una serie de principios y estándares laborales universales.
<b>AA1000</b>	Norma. Estándar técnico	Está basado en principios de Accountability y compromiso con las partes interesadas para alcanzar el desarrollo sostenible
<b>SA 8000</b>	Norma. Estándar técnico	Desarrolla un estándar considerando los principios de la OIT. Propone la verificación de cumplimiento de estos.
<b>ISO 14000</b>	Norma. Estándar técnico	Proporciona estándares voluntarios de gestión ambiental, con el fin de minimizar los impactos y riesgos, propone la mejorar el desempeño ambiental de manera continua.
<b>ISO 14001</b>	Norma. Estándar técnico	Fija los requisitos para que las empresas lleven adelante una política ambiental adecuada.
<b>ISO 26000</b>	Norma. Estándar técnico	Pautas para que apliquen las empresas centrándose en la ética, el respeto por los trabajadores, la comunidad y el medioambiente.
<b>Índice de Sostenibilidad Dow Jones</b>	Índice	Impulsado por la compañía Suiza SAM Sustainability Group y en el que están representadas las compañías que mejores ratios de sostenibilidad e integración económica, social y medioambiental. Obliga a estas empresas a ser muy disciplinadas en sus estrategias mejorando los ratios de rentabilidad y riesgo.
<b>Índice FT SE4 GOOD</b>	Índice	Utilizado para la realización de inversiones en empresas socialmente responsables. Refleja la conducta ética de los mercados, propone una filosofía integral de la RSE y establece estándares para medirla. Los criterios para ser incluido han sido definidos a partir de estándares y código de conductas a nivel internacional, y se agrupan en tres grupos: derechos humanos, relaciones sociales y con los stakeholders, protección al medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia en base a D'Onofrio (2006).

Es de considerar, tal como se desarrolló anteriormente, que las Memorias de Sostenibilidad pueden ser aplicadas a cualquier tipo de organización. Así, el trabajo de investigación de Corretgé & Miret (2018) muestra los desafíos que tienen las universidades y centros de estudios en expresar su desempeño con responsabilidad social. Los autores percibieron una carencia de indicadores unitarios y específicos para el área. Estudiaron los resultados de dos universidades de Barcelona que adaptaron los estándares del GRI a su realidad organizacional y detallaron el proceso de creación de nuevos indicadores que permitan crear informes de mayor calidad.

Consecuentemente, como afirma GRI 101 (2016) la información presentada a través de la elaboración de informes de sostenibilidad permite a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de Desarrollo Sostenible. Por lo tanto, para la elaboración de los informes de sostenibilidad la organización debe aplicar todos los principios dispuestos en la guía GRI 101 para definir el contenido y la calidad del informe.

En cuanto a contenido, los principios que se deben tener en cuenta son: Inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad; y los relacionados con la calidad del informe, que son: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad. Todos estos principios son de necesario cumplimiento ya que de esta manera la organización puede garantizar que se encuentra acorde a los requerimientos para presentar una Memoria de Sostenibilidad en armonía con la guía GRI.

Tal como se mencionaba anteriormente, uno de los principios para la definición del contenido de las Memorias de Sostenibilidad, es la inclusión de los grupos de interés, ya que son estos los usuarios de la información y quienes demandan necesidades específicas en cuanto a veracidad y confiabilidad de la información. Esta inclusión se da cuando la organización identifica sus grupos de interés y explica cómo ha respondido a sus expectativas e intereses (GRI 101, 2016).

Se espera que la organización identifique un proceso por medio del cual se van a tener en cuenta las opiniones, puntos de vista, y preocupaciones con quienes ésta no puede estar en diálogo constante. Lo que se pretende con este proceso es que la entidad pueda determinar si esos temas son importantes para incluir en su informe.

Además, una participación continua de los grupos de interés puede garantizar un aprendizaje constante. “Las organizaciones se interrelacionan con la sociedad en la que se ubican al tener vínculos con un grupo de personas u organizaciones con las cuales tienen algún interés. El desconocimiento de uno de estos stakeholders podría afectar el bien común de la sociedad” (Rivera Rodríguez & Malaver Rojas, 2011, pág. 19).

Desde la perspectiva de Argandoña (1998), los grupos de interés o stakeholders contribuyen al fin de la organización, todos aportan al bien común, creando las condiciones necesarias para que cada uno de estos reciba de la organización aquello que espera de ella y a lo que tiene derecho por su contribución a la misma.

Con el objetivo de seguir garantizando la inclusión de los grupos de interés, en el informe GRI 102 (2016) en su sección cinco hace referencia a la participación de los grupos de interés, y se menciona que la organización debe suministrar una lista de los grupos de interés con los cuales tiene relación, asimismo, el proceso que llevan a cabo para definir sus grupos de interés, el enfoque que se da para la participación de estos, si utilizan encuestas, grupos focales, paneles con la comunidad, comunicados por escrito. También, qué hace la organización para trabajar en temas y preocupaciones mencionados en los métodos de participación de los grupos de interés.

Con lo anteriormente mencionado se puede tener un panorama de la importancia que tienen los grupos de interés en las Memorias de Sostenibilidad, y es de gran relevancia para la organización entender sus necesidades, ya que son ellos el sentido de la organización y quienes demandan necesidades puntuales.

Además, la importancia de trabajar en conjunto con todos y cada uno de ellos, tal como afirman Rivera Rodríguez & Malaver Rojas (2011), los directivos empresariales en su toma de decisiones no sólo deben tener en cuenta los intereses de sus accionistas, sino que deben considerar todos los grupos que también tienen algún interés en la corporación.

Por otro lado, las empresas que deciden presentar informes o Memorias de Sostenibilidad lo hacen porque de esta manera muestran su compromiso y transparencia, así como su capacidad de participar en mercados competitivos, planifican actividades para ser más sostenibles, y cumplen con la normativa (CECODES, 2017). También de esta manera garantizan que los diferentes actores de la sociedad conozcan cómo las empresas contribuyen al desarrollo sostenible de la comunidad en general.

Asimismo, y como hace referencia GRI (2018) un informe de sostenibilidad efectivo debe beneficiar a todas las organizaciones informantes tanto interna como externamente. Entre los beneficios internos que puede representar para la organización se encuentra: mayor comprensión de riesgos, creación de un vínculo financiero y no financiero, influir en la estrategia de negocio, agilizar procesos, evaluación de la sostenibilidad de la organización con respecto a leyes, normas y estándares), no incurrir en fallas ambientales y sociales.

Respecto a los factores externos los informes pueden contribuir a: mitigar o revertir impactos ambientales, fidelizar la marca, permitir que las partes interesadas externas entiendan el verdadero valor de la organización y demostrar que la organización influye en el desarrollo sostenible.

Sin embargo, para una organización alinearse con estas metodologías es necesario el compromiso y convencimiento de la alta dirección sobre el beneficio de la presentación de este tipo de informes, ya que todos los miembros de la organización tenderán a responder con información, indicadores y una serie de compromisos que quizás nunca se planteaban, y esto puede generar molestias dentro de la compañía (Colsubsidio, 2015).

Dentro de la entidad y en cabeza de los directivos, se debe propiciar un ambiente de trabajo agradable, lo cual garantice una buena aceptación del nuevo reto que se propone al momento de realizar un informe de gestión. Se deben fijar metas y objetivos claros, los cuales permitan identificar fácilmente puntos a tratar y así mismo, grupos de trabajo, o áreas encargadas de suministrar la información pertinente para llevar a cabo y satisfactoriamente esta labor.

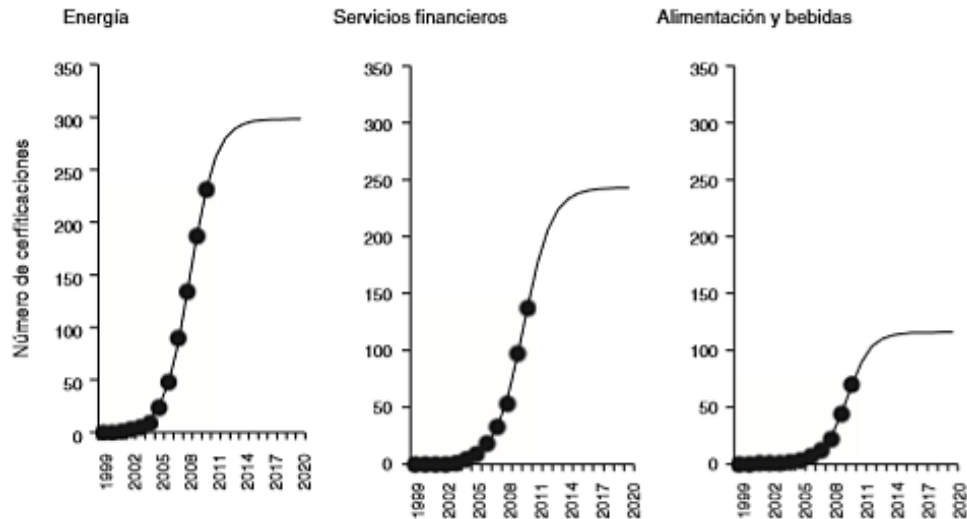
El desempeño de los países en cuanto a la preparación de Memorias de Sostenibilidad es muy dispar. Inclusive los países europeos, a pesar de pertenecer a la Comunidad Euro, poseen normativa de elevada dispersión, que dificultan la comparabilidad de la información. Berri & Di Nenno (2015) muestran en su trabajo de investigación que países como Francia y Suecia exigen informes no financieros en conjunto con los financieros solamente para las empresas públicas. Dinamarca obliga a las empresas en general a informar políticas de RSE, pero da libertad sobre el modo de hacerlo. Países como Alemania, Italia o Bélgica eleva los requisitos obligatorios solo para las actuaciones de determinadas áreas como la gestión en la cadena de suministros o la inversión responsable. España o Portugal se inclinan por la voluntariedad de confeccionar informes, pero generan políticas que inducen a las empresas a mostrar su RSE.

De esta manera, España logró un desempeño muy destacado en la comunidad internacional. Se encuentra entre los diez países que más impulsan la publicación de Memorias de Sostenibilidad con sello GRI en todo el mundo; y aunque no se trate de un estándar obligatorio, el sector empresarial de dicho país entendió que cumplir con estas pautas es de gran ayuda para adaptarse a las exigencias del mercado, atraer a inversores o contentar a las entidades gubernamentales. Esto explica que más del 80% de las principales empresas españolas cuenten con Memorias de Sostenibilidad.

La literatura sobre adopción y difusión de reportes de RSE coincide que los países con un mayor desarrollo económico adoptaron con mayor rapidez las buenas prácticas relacionadas con desarrollo sostenible y su exteriorización en informes. Alonso-Almeida, Marimon & Llach (2015) indican que, desde el punto de vista sectorial, las empresas con mayor regulación y las más contaminantes son las que se adaptan a los informes primero. El sector financiero, de equipamiento y los relacionados con las industrias químicas y extractivas le siguen en relevancia. Sin embargo, en los países en vía de desarrollo, con excepción de Asia, se observa un retraso tanto en la adopción de prácticas de sostenibilidad como en la utilización de memorias.

En América Latina, la investigación de Alonso-Almeida, et.al. (2015) muestran un desempeño desigual. Los países que lideran el ranking del mayor número de Memorias de Sostenibilidad GRI son Brasil, Colombia y Argentina. Brasil tiene tres veces más certificaciones que Argentina. Entre los distintos sectores de la actividad económica latinoamericana, es preponderante la posición de las empresas energéticas por sobre el resto. En segundo lugar, se posiciona el sector financiero.

Figura 7: Los sectores económicos con mayores Memorias de Sostenibilidad en América Latina.



Fuente: Alonso-Almeida, et.al. (2015).

En el caso puntual de Colombia, el informe GRI-AT. Kearney (2016) señala que Colombia está llevando adelante un muy buen desempeño, siendo el séptimo país a nivel mundial y el segundo a nivel regional en cantidad de reportes de sostenibilidad en base a los datos del GRI. Desde su punto de vista, se han logrado importantes avances en Colombia con respecto a la cantidad de empresas que rinden cuentas en sostenibilidad. Sin embargo, los directores aún deben involucrarse estratégicamente en la definición de los aspectos materiales que serán reportados, y como parte de su deber fiduciario, deben velar por la calidad de información que se entrega a los mercados con el fin de posibilitar la toma de decisiones sostenibles.

### **3. Metodología**

#### **3.1. Tipo de estudio**

El trabajo de investigación estudia las Memorias de Sostenibilidad que emitió la empresa Aguas de Pereira de Colombia para los años 2017, 2018 y 2019 de manera pormenorizada, para analizar si cumple con los principios establecidos por el GRI y llega a ser útil para los grupos de interés. Para ello se definen variables y se mide el grado de cumplimiento en cada uno de los informes con el interés de los stakeholders.

El enfoque del estudio es cualitativo, ya que lo que se pretende es asociar la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad a la comprensión de fenómenos sociales como son las necesidades que demandan los grupos de interés. El diseño del estudio es de tipo descriptivo, ya que se pretende caracterizar la manera en que se da la elaboración de una Memoria de Sostenibilidad en una empresa dedicada a la prestación de servicio de agua, el contexto en que se da la presentación de este informe y los eventos que tiene asociados.

El estudio es no experimental, ya que no se pretenden manipular variables, y lo que se busca es analizar tal como ocurre el proceso de elaboración de dicho informe en una empresa dedicada a la prestación del servicio de agua; es transversal tomando como momento de partida el año 2017 para después analizar los informes del año 2018 y 2019.

#### **3.2. Fuente de datos y herramientas**

Para llevar adelante el estudio, se recurre a la información que emana la propia empresa Aguas de Pereira, principalmente a través de las Memorias de Sostenibilidad. También se recurre a las guías emitidas por organismos internacionales, como el GRI. Para caracterizar a los grupos de interés, se recurre a información recolectada de páginas web de organismos oficiales de Colombia.



Tabla 3: Metodología de investigación.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Fuente primaria de datos/ Instrumento de recolección</b>	<b>Fuente secundaria de datos</b>	<b>Técnicas de procesamiento</b>
Caracterizar los grupos de interés para los cuales la empresa Aguas de Pereira debe elaborar y suministrar información sobre Sostenibilidad y RSE.	Fuentes documentales: Memorias de Sostenibilidad. Normativa vigente de regulación.	Páginas web de ente regulador de Colombia, Defensa al consumidor, Ministerio de Trabajo.	Partiendo de la identificación que hace la empresa en su mapeo de grupos de interés, verificar si cumplen los criterios de inclusión que busca la guía GRI
Detectar las ventajas y los desafíos que enfrenta la empresa con la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad	Guías GRI, Memorias de Sostenibilidad. Otros informes emitidos.		Detectar las barreras que encuentra la empresa para elaborar los informes, y la mejora económica y social conseguida por las acciones de RSE.
Determinar si las Memorias de Sostenibilidad elaboradas por la empresa cumplen con los principios establecidos por el GRI, y si evolucionaron entre el año 2017 y 2019.	Fuentes documentales: Memorias de Sostenibilidad de los años 2017, 2018 y 2019.	Guía emitida por el GRI.	Análisis comparativo entre las exigencias de la guía y lo que presenta la empresa en su informe.
Identificar otras acciones que debería ejecutar la empresa Aguas de Pereira para mejorar la información a los grupos de interés, especialmente al ente regulador del Estado de Colombia.	Normativa vigente del Ente regulador de Colombia.	Informes sobre problemática de la zona donde está instalada la empresa.	Se realizan recomendaciones para que la empresa brinde información de calidad a los grupos de interés y sea más provechosa para todos.

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3. Universo, muestra y unidad de análisis**

Para analizar la elaboración de los informes sobre RSE en la empresa Aguas de Pereira, se toma como muestra las Memorias de Sostenibilidad de tres años consecutivos, a los cuales se tiene acceso completo. Los estándares establecidos por el GRI se toman como unidad de análisis para poder hacer una comparación entre las memorias publicadas, y de éstas con las recomendaciones internacionales.

## 4. Hallazgos/Desarrollo

### Capítulo I: La empresa y los grupos de interés

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. (comercialmente conocida como Aguas y Aguas de Pereira) es actualmente una sociedad anónima de economía mixta de servicios públicos domiciliarios. A continuación, se exponen su Misión, Visión y Valores.

- ✓ Misión: Gestión del recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental y económica.
- ✓ Visión: Ser una organización reconocida por sus buenas prácticas sociales, ambientales y económicas, orientadas a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con un equipo de trabajo competitivo, enfocado en la innovación e implementación de nuevas tecnologías para la gestión integral del servicio.
- ✓ Valores:
  - Integridad: Pensar y actuar conforme a los valores éticos en todo momento y circunstancia.
  - Compromiso: Entregarse con pasión, tener disposición, responsabilidad, dedicación, entusiasmo, esfuerzo y voluntad frente al alcance del objetivo propuesto.
  - Respeto: Tener valoración, consideración y cuidado propio y por el otro.
  - Fraternidad: Dar, compartir y entregar con amor, enfocados en la hermandad, es un propósito común, la armonía y el disfrute de las buenas relaciones.” (Aguas de Pereira, 2018, p.9).

En los años 2018 y 2019, la empresa trabajó sobre tres programas corporativos, para dar cumplimiento al plan estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”. Esos programas estuvieron aplicados al mejoramiento de la prestación del servicio de agua potable en la ciudad, el mejoramiento del sistema de saneamiento hídrico y el mejoramiento organizacional e institucional de la empresa.

Es muy importante destacar la definición y aplicación de este plan estratégico por parte de la empresa. Viegas (2016) afirma que las decisiones estratégicas se caracterizan justamente

por producir cambios profundos en los planes de gestión; y es lo que puede estar ocurriendo en Aguas de Pereira.

Cabe destacar que tanto la Memoria de Sostenibilidad 2017 como la del año 2018 y 2019 (en adelante MS 2017, MS 2018 y MS 2019) hacen una presentación gráfica y la posterior descripción de los llamados “grupos de valor”. Desde la MS 2018, la empresa reconoce que estos grupos fueron identificados mediante procesos de análisis recomendados por la ISO 26000 y procesos de reconocimiento de expectativas e intereses utilizando grupos focales y entrevistas abiertas. Estos grupos son:

Figura 8: Grupos de valor identificados por la empresa.



Fuente: Aguas de Pereira (2018).

1. Junta Directiva: es el máximo órgano de gobierno de la empresa. Está formado por cinco miembros principales y la misma cantidad de suplentes. La Junta Directiva es elegida cada dos años por la Asamblea de Accionistas y pueden presentarse la reelección. Cabe destacar que los integrantes actuales de la Junta son el alcalde de la ciudad de Pereira, el secretario de Vivienda Social, dos representantes de gremios, y el secretario de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental. Es decir, los integrantes de la Junta forman parte de la política local. A su vez, la Junta Directiva crea distintos comités consultivos o técnicos para cubrir mejor sus funciones. La empresa resalta por ejemplo la obligación de presentar reportes de riesgo

estratégicos al Comité de Gerencia para el monitoreo permanente. O los resultados de las operaciones de control interno al Comité de Auditoría.

2. Asamblea de Accionistas: actualmente la empresa cuenta con solo tres accionistas. El accionista mayoritario es el Municipio de Pereira (98,74% de participación) y luego se encuentran el Instituto de Movilidad (1,25%) y la Empresa de Energía de Pereira (0,01%). La MS 2018 manifiesta que los accionistas y la Junta Directiva conforman el Gobierno Corporativo de la empresa, que no solamente representa la estructura de propiedad y la toma de decisiones de Aguas de Pereira, sino que marcan la importancia de la transparencia, la ética, el cumplimiento normativo y el respeto por los derechos humanos como pilares de la empresa y el enfoque que debe tener cada una de las áreas y de las operaciones que la integran.
3. Clientes y Usuarios:
  - a. Clientes internos o trabajadores: los trabajadores en la planta son 290 personas en 2019. La empresa necesita formar y mantener un equipo de trabajo competitivo, así como también trasladar los objetivos y las metas desde la alta gerencia.
  - b. Usuarios: En el año 2019 se contabilizaron 157.581 usuarios del acueducto y 150.249 usuarios de alcantarillado; todos ellos reciben los servicios de la empresa, pagando por ellos o no de acuerdo con los convenios realizados. Para una comunicación fluida y permanente con los usuarios, se deben desarrollar múltiples canales de atención como la telefónica, la web, personalmente, etc.
  - c. Proveedores: necesitan contar con información permanente y en línea para mantener la provisión de los recursos necesarios para brindar el servicio sin problemas.
  - d. Contratistas: son 82 los contratistas con los que trabaja la empresa prestando el servicio. La empresa terceriza ciertos trabajos, que son realizados por empresas especializadas previo a la firma del contrato. Los contratistas trabajan en representación de la empresa y por lo tanto tienen que contar con información y respetar los mismos principios y valores que los empleados de la empresa.
  - e. Agentes comunitarios: son las personas encargadas de controlar que la empresa provea un servicio de calidad a los usuarios y preserve las condiciones de vida de toda la comunidad a la que tiene alcance.

4. Comunidad de la cuenca: la empresa necesita relacionarse con las comunidades aledañas, generando un espacio de diálogo ya que su actividad puede generar impactos positivos y negativos en el ámbito social, ambiental y económico. Las comunidades deben aprender a cuidar la infraestructura y el recurso hídrico ya que se trata de un bien común. Y la empresa debe realizar su trabajo sin causar daños a la comunidad, además de contribuir a mejorar su calidad de vida.
5. Entidades de Financiación: los proyectos estratégicos de la empresa son posibles de realización por medio de la financiación de diferentes fuentes. El 17% de los recursos son créditos privados y el 14% son créditos públicos del municipio. Resulta muy importante para estos usuarios contar con datos precisos del tratamiento de los riesgos, las proyecciones y los resultados.
6. Entes del Gobierno Nacional: aunque se debe comunicar a los entes nacionales, departamentales y municipales. Los servicios de acueducto y alcantarillado están regulados en Colombia por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA. Esta entidad establece la metodología tarifaria que permite recuperar costos administrativos y operativos y ejecutar el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR, Exige el cumplimiento de metas e indicadores y el mayor control en la ejecución del POIR, enmarcados bajo el principio de suficiencia financiera. Además, la información debe llegar a los entes de control fiscal y a los dedicados en la protección de las comunidades, de los derechos humanos, etc.

## **Capítulo II: Cumplimiento de los estándares del GRI**

Desde el año 2018, Aguas de Pereira decidió aplicar todos los estándares del GRI. Para un mejor seguimiento de estos hace referencia en cada párrafo o temática a qué parte de la normativa está respondiendo. En la introducción del informe, la empresa destaca que el mismo:

“...ha sido elaborado de conformidad a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción Esencial, por segundo año. De igual manera, el contenido se ha estructurado para resaltar y comunicar los asuntos materiales, la gestión, los resultados y las metas en las dimensiones de la sostenibilidad, así mismo, los definidos por la Organización (...). De igual modo, cumple con los

requerimientos de la Comunicación de Progreso para responder a nuestro compromiso, con el Pacto Global, de informar sobre la integración y aplicación de los 10 principios en su estrategia y operaciones.” (Aguas de Pereira, 2019: p. 24).

Como parte importante de la revisión de las memorias, se evalúa el grado de cumplimiento de los diez principios de la guía. Se debe considerar que la versión de la guía G4 se presenta en dos partes:

- Los principios de elaboración y contenidos básicos
- El manual de aplicación

Tal como lo indica la guía G4, los principios de elaboración de memorias “son fundamentales para la transparencia y, por tanto, todas las organizaciones los deben aplicar cuando elaboren sus memorias de sostenibilidad” (Manual de Aplicación, pág. 8). Estos principios se dividen en:

#### I. Principios para determinar el contenido de la memoria

I.1. Participación de los grupos de interés: La organización debe indicar cuáles son sus grupos de interés y cómo responde a sus expectativas.

I.2. Contexto de Sostenibilidad: La memoria ha de explicar la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización.

I.3. Materialidad: Abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

I.4. Exhaustividad: Abarca las dimensiones de alcance, límites y tiempo.

#### II. Principios para determinar la calidad de la memoria

II.5. Equilibrio: Debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización.

II.6. Comparabilidad: La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática, para que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización.

II.7. Precisión: La información debe ser lo suficientemente precisa y detallada.

II.8. Puntualidad: Se debe presentar las memorias con un calendario regular, así los grupos de interés pueden disponer de la información y tomar decisiones bien fundamentadas.

II.9. Calidad: La entidad debe presentar la información de modo que los grupos de interés puedan acceder a ella y comprenderla.

II.10. Fiabilidad: La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria, de modo que se puedan someter a evaluación y se establezca la calidad y la materialidad de la información.

A continuación, se evalúa si las MS 2017, 2018 y 2019 se confeccionaron respetando todos los principios de la GRI y las diferencias entre ellas.

### **1. Participación de los grupos de interés.**

Aguas de Pereira define a seis grupos de interés todos los años analizados. Ellos son: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Clientes y Usuarios, Comunidad de la cuenca, Entidades de Gobierno Nacional y Entidades de Financiación. La empresa reconoce su responsabilidad de rendirles cuentas, presentar información útil y satisfacer sus necesidades.

La entidad manifiesta lo relevante que es para ellos la relación con sus grupos de valor, ya que les permite el logro de sus objetivos propuestos y de sostenibilidad tal como lo mencionan en su mapa estratégico, pero no existe suficiente claridad para determinar si la entidad basa el contenido de su memoria en un proceso de inclusión de los grupos de interés. No se observa un detalle ordenado de los roles de cada grupo de interés.

En la MS 2017, se realiza una descripción muy escueta de las actividades realizadas en el año con tres de los grupos de interés, la Junta Directiva, los Clientes Internos y Clientes Externos. En cambio, en la MS 2108 muestra un cuadro resumen donde establece los canales de relacionamiento con todos los grupos de interés definidos, como por ejemplo la habilitación de la página web y los chats en línea, reuniones periódicas, correo electrónico con la Asamblea de Accionistas con una frecuencia anual y las mismas acciones, pero con una frecuencia permanente para la Junta Directiva. O las reuniones y talleres realizados para la comunidad de la cuenca; las reuniones, correo y rendición de cuenta para los entes del gobierno nacional, etc.

También hace una breve mención de los temas que se consideran de mayor interés para cada grupo. Para definir dichos temas, la empresa analizó primero el contexto en el que



trabaja y los temas potencialmente relevantes. En el caso de los temas planteados para los usuarios internos (empleados y líderes de los equipos de trabajo), fueron sometidos a consulta para determinar aquellos más relevantes.

La determinación de los canales de comunicación se considera un avance por la inclusión de todos los grupos, pero no hay información precisa de cuáles fueron las acciones iniciadas ni de los resultados obtenidos en cada uno de ellos en el año. Es decir, no se incluye en el contenido de la memoria los resultados de los procesos de inclusión de los stakeholders ni elementos precisos para tomar dimensión de las acciones iniciadas. La mención de éstas se hace de manera genérica. Tampoco se indica el proceso de feedback con los grupos de interés. La MS 2019 no varía la presentación de los grupos de valor, tal como los definió en el año 2018.

Teniendo en cuenta el sector productivo al que pertenece esta entidad, sus grupos de interés son un tema central, ya que prestan un servicio de primera necesidad y que por mandato constitucional se considera un servicio básico el cual debe ser dirigido a toda la comunidad, es una empresa con participación estatal que debería brindar mayor desarrollo en las memorias a los asuntos que manifiestan sus grupos de interés. No es claro si el contenido se basa en los resultados de la participación de los grupos de interés o es una forma de la empresa de mostrar sus programas saliéndose del contexto hacia el cual debe ir dirigido este tipo de información.

## **2. Contexto de Sostenibilidad.**

Al inicio del informe, la MS 2017 describe la situación general del sector de agua potable y saneamiento en Colombia, los problemas más urgentes que se enfrenta indicando una serie de estudios realizados por empresas públicas y privadas que reflejan la evolución o no de los indicadores. Esta contextualización de la situación del sector motivó a que ese año la Junta Directiva aprobara el plan estratégico “Trabajamos por un futuro sostenible”, definiendo los ejes más importantes para avanzar entre el 2017 y el 2020.

Esta propuesta la desarrollaron mediante la metodología Balance Scorecard, en la que detallan tres dimensiones: Económica, Procesos Internos y, Aprendizaje y Crecimiento. En cada dimensión se plantean objetivos estratégicos separados por categorías, por ejemplo:

grupos de valor, gestión integral del agua, innovación y negocios, desarrollo sostenible, capital humano, capital organizacional, y capital de información. En total son 15 objetivos.

Es decir, en el año 2017 la empresa define su enfoque de Responsabilidad Social, citando lo siguiente:

“Asumimos la responsabilidad social como una conducta ética practicada por todos los integrantes de los distintos niveles de la organización, la cual se materializa a través de una gestión transparente, diligente y sostenible, garantizando el cuidado integral de nuestro capital natural” (Aguas de Pereira, 2017: p. 26).

Para mejorar el entorno, la empresa pretende inculcar principios relacionados con el agua como bien supremo y asumir su cuidado, protección y conservación mediante la generación de alianzas con sus grupos de valor. En la MS 2018, se observa una evolución de la presentación de este principio, al mencionar que Aguas de Pereira realizó un análisis del contexto para comprender la situación empresarial y sectorial, sumada a los desafíos de sostenibilidad que enfrentaba. Para ello, manifiesta haber llevado a cabo una revisión de la estrategia, los documentos corporativos y las políticas definidas. Para luego cruzarlo con los estándares de sostenibilidad aplicables al sector.

Sin embargo, en las MS 2018 y 2019 se omite describir la situación del recurso hídrico en Colombia, ni los problemas que enfrentan las poblaciones actuales. Por ello, no se logra apreciar su desempeño ni la relación que pueden existir entre sus asuntos de sostenibilidad y sus riesgos u oportunidades a largo plazo, a pesar de que manifiesta tener una alineación de los riesgos estratégicos al nuevo Plan Estratégico 2017-2020. Restaría representar el desempeño y las mejoras conseguidas por la empresa dentro del contexto planteado para que los grupos de interés puedan dimensionar los verdaderos logros obtenidos.

### **3. Materialidad.**

La MS 2017 integra en un mismo capítulo lo pertinente a los grupos de valor y la materialidad, sin determinar siquiera cuáles son los temas materiales definidos de antemano. El informe expone el aumento anual de los ingresos operacionales de la compañía, obtenidos por un incremento del cuadro tarifario y por la mayor suscripción de clientes a los servicios. Refleja también las variaciones del consumo promedio residencial.

La empresa también mide indicadores como la eficiencia del recaudo que muestra el resultado de la instalación de medidores y las acciones implementadas para disminuir la defraudación de fluidos con la manipulación de los medidores. Otros, como el indicador de percepción, que manifiesta la satisfacción de los usuarios (62% para el año 2017); el indicador de reclamación por el servicio prestado y el indicador de morosidad de los usuarios.

La MS 2018 avanza en la aplicación de los estándares GRI e identifica formalmente los temas que se consideran razonablemente importantes para la empresa a través de la consulta a los empleados y líderes de equipos de esta, es decir, a los grupos de valor internos. Los 17 temas identificados integran seis ejes de acción:

- 1) Ética y transparencia
  - a) Ética y anticorrupción
  - b) Transparencia de información y rendición de cuentas
- 2) Modelo del negocio y creación de valor económico
  - a) Eficiencia en la gestión y valor económico
  - b) Transparencia en tarifas y precios
  - c) Gestión integral de riesgos
  - d) Sistema de gestión de la I+D+i
- 3) Clientes y servicios
  - a) Cobertura y asequibilidad
  - b) Asegurar la infraestructura de acueductos y alcantarillado
  - c) Calidad, continuidad y seguridad de los servicios
  - d) Agilidad y simplificación de trámites
  - e) Gestión y satisfacción de clientes
- 4) Cuidado y protección del medio ambiente
  - a) Gestión integral del agua
  - b) Protección de la biodiversidad
  - c) Adaptación al cambio climático
- 5) Impactos en las comunidades
  - a) Impactos en la comunidad
- 6) Nuestra gente
  - a) Talento humano competitivo
  - b) Salud y seguridad en el trabajo

Posteriormente determina el tema GRI asociado a cada uno de ellos, crea un indicador para medirlo e identifica a los grupos de interés que tienen injerencia en dichos temas. En el Anexo I se detallan todos estos puntos que tiene en cuenta la empresa. Los indicadores que ya se habían definido en la MS 2017 se mantuvieron dentro de la nueva matriz de materialidad.

La MS 2019 comenta la decisión tomada de continuar aplicando los mismos temas de materialidad del año 2018, teniendo en cuenta ese primer ejercicio como guía para la aplicación de los estándares requeridos.

Se percibe para ambos años una amplia selección de temas materiales para la empresa, sin embargo, dentro de la definición de temas solo se toma en cuenta las opiniones de los usuarios internos de la información. Podría suceder que otros de los stakeholders requirieran información más específica de su área de interés. Por ejemplo, el cumplimiento de los lineamientos de los organismos de control gubernamental o el desarrollo de indicadores más específicos para saber el impacto de la tarea de la empresa en las comunidades.

También falta más detalle o abordar con mayor profundidad temas relacionados con riesgos, oportunidades, si hace referencia a los retos que tienen como sector productivo al que pertenecen.

#### **4. Exhaustividad**

La MS 2017 no cumplía en absoluto el principio de exhaustividad, ya que por la forma en que la empresa presentó su información y al no contar con una matriz de materialidad o una descripción de sus aspectos materiales era difícil determinar todos los impactos que se podían presentar dentro y fuera de la organización. Tampoco se puede determinar en este informe, bajo qué premisas la entidad dio prioridad a la información que se presentaba. Por lo tanto, no se puede precisar si la memoria omite información que pueda influir en los grupos de interés o no refleja completamente los aspectos sociales y ambientales que puedan ser de mayor importancia para sus usuarios.

La MS 2018 y la MS 2019, en cambio, desarrollan cada uno de los 17 temas materiales planteados. Para llevar una presentación ordenada, el informe hace mención primero de la importancia del eje temático que se trata y luego cada uno de los temas. Determina las

herramientas con que cuenta la empresa para mejorar, los indicadores utilizados, el nivel de cobertura de la información recabada. Luego muestra los resultados obtenidos comparativamente con años anteriores. No hay problema en la presentación comparativa 2018/2019 porque se respetaron los mismos indicadores y con el mismo criterio.

El problema de comparatividad se detectó en el MS 2018. Así, en algunos indicadores se hace referencia a la imposibilidad de una comparación directa, porque no se relevaba la información necesaria o no se lo hacía con la misma metodología. Por ello resultó necesario efectuar una estimación para el año anterior o simplemente mostrar solo el resultado 2018. Estos problemas obviamente van siendo subsanados en los informes de años posteriores, donde los indicadores se tomarán siempre con el mismo método.

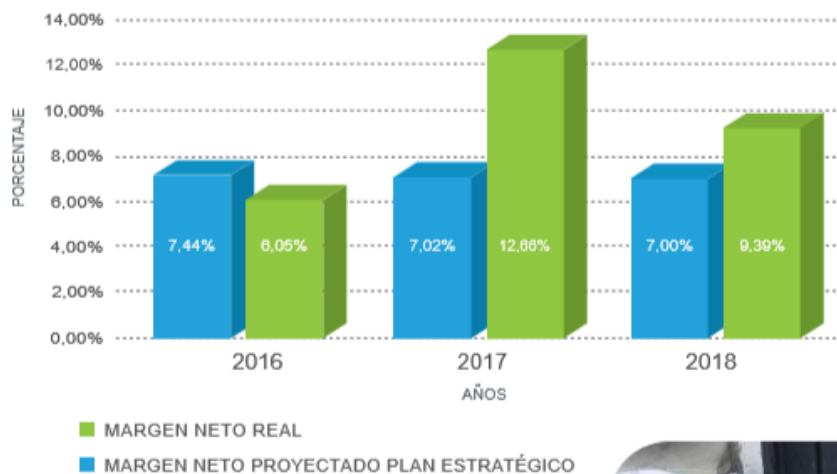
Posterior a mostrar los resultados, en cada tema material se exponen las iniciativas llevadas a cabo en el año en curso (como capacitaciones, mayores controles, etc.) y los retos para el año siguiente. Entre los retos, se observa el planteo de nuevos proyectos tendientes a mejorar el desempeño de la empresa o generar cambios en el entorno.

La mejora en la información brindada es notable entre la MS 2017 y 2018. A los efectos de analizar la exhaustividad se considera requisito el desarrollo de las dimensiones de alcance, cobertura y tiempo; las cuales son cumplidas en el informe.

## **5. Equilibrio**

Se observa que la empresa presenta información objetiva cuando muestra la evolución de los indicadores, donde puede haber subido o bajado su performance de un año a otro. Sin embargo, en las MS 2017 y 2018 la explicación e interpretación siempre se percibe positiva hacia la empresa. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

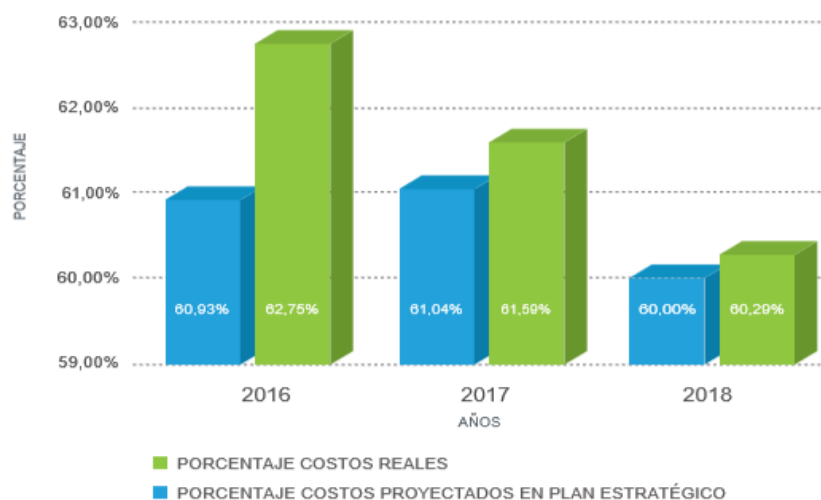
Figura 9: Margen neto proyectado del plan estratégico y real. Periodo 2016-2018.



Fuente: Aguas de Pereira (2018).

En la figura anterior se puede observar la evolución de uno de los indicadores para medir la eficiencia en la gestión. En los años 2017 y 2018 se superó el resultado proyectado. La MS (2018) afirma que “este resultado se dio gracias a las estrategias implementadas por la empresa para mejorar los ingresos, optimizar los procesos tanto misionales como de apoyo; así como garantizar la sostenibilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado” (p. 49). Sin embargo, la empresa también muestra la evolución del indicador de costos operacionales proyectados y reales; donde se evidencia los problemas para cumplir con las metas de y la implicancia en un margen neto menor.

Figura 10: Costos de operación proyectados y reales. Periodo 2016-2018.



Fuente: Aguas de Pereira (2018).

En su interpretación, Aguas de Pereira solo indica que “los costos y gastos presentaron un mejoramiento, (...) en donde los siguientes conceptos se comportaron a la baja: estudios y proyectos, costos por conexión, mantenimiento de líneas, redes y ductos, impuesto a la riqueza, entre otros” (p.50). Sin mencionar cuáles fueron aquellos costos difíciles de controlar o que no se habían contemplado en el presupuesto original.

En este sentido, en el MS 2018 no se ha encontrado que la empresa resalte aspectos negativos de su labor, omitiendo hacer mención. Todo se expresa desde los buenos resultados obtenidos y lo que resta por hacer para seguir mejorando.

La MS 2019 presenta mucho más análisis de sus indicadores. La empresa explica más detalladamente el motivo de las variaciones que afectan su eficiencia. Por ejemplo, en el indicador de “Tiempo de respuesta en la atención de daños y solicitudes de alcantarillado” que mide el tiempo promedio que la empresa emplea ante los reclamos; la empresa explica que el motivo de un aumento de más del 50% de demora se debe al “desgaste y fallas mecánicas por deterioro de uno de los equipos de lavado (presión/succión), poco personal disponible para el Departamento de Saneamiento Hídrico, y discontinuidad de los contratos de apoyo (obras complementarias, mantenimiento de interceptores y mantenimiento de sumideros).” (Aguas de Pereira, 2019: p.63). Este mismo problema impactó en otros indicadores como la “Eficiencia en la atención de daños”.

## **6. Comparabilidad**

Aguas de Pereira presenta información cada año. Lo que respecta a la información financiera (EEFF y sus notas) se presenta comparativa con el año inmediatamente anterior. Inclusive se genera un resumen comparativo en las MS. Sin embargo, la información de tipo ambiental, social, capacitación al personal, empleados contratados, incentivos otorgados, reducción de residuos, etc. no se presenta de manera homogénea. En este sentido es relevante destacar el proceso de transición que la empresa está atravesando por el Plan Estratégico implementado. La MS 2017 no incluía la totalidad de los indicadores que se determinaron a partir del GRI en el 2018, especialmente en áreas como desempeño del personal y cuidado del medio ambiente.

En la MS 2018, la empresa tuvo que explicar diferentes complicaciones surgidas para mostrar los resultados comparativos. Así, por ejemplo, en el indicador de Medición del Clima Ético (medido en 2017 y 2018) se aclara que:

“En esta segunda medición contamos con la participación de 194 personas, aproximadamente 18% menos que en 2017, debido a una disminución en los cuestionarios diligenciados de forma escrita (...). En relación con el comparativo de los resultados 2018 frente a 2017, hay una diferencia en la metodología del estudio (...). La diferencia metodológica se refiere a que, en la percepción de los tres componentes del clima ético, los cuales son Benevolencia, Principios y Egoísmo, se realizó un agrupamiento de la población interna (contratistas y trabajadores de planta). Por lo tanto, para 2018 solo hay dos comparaciones; a nivel interno (trabajadores de planta y contratista) y a nivel externo (usuarios y clientes), mientras que en 2017 se presentaron por separado los trabajadores de planta, contratistas y externos (usuarios/clientes). Estos resultados no corresponden a promedios simples, dado que las preguntas y poblaciones tienen ponderaciones diferentes” (Aguiar de Pereira, 2018: p. 36).

La MS 2018 ha desarrollado todos los indicadores (haciendo las respectivas salvedades) comparativamente con el año 2017. En algunos casos se presenta la información también para años anteriores. Es decir, que la empresa ha intentado exponer en el 2018 la información con la mayor comparatividad posible, abarcando los años que tenía datos disponibles.

La MS 2019 ya no hace mención a los problemas de comparabilidad del pasado en cada caso muestran la evolución desde el año disponible. Es decir, que hay exposiciones de datos desde el año 2016 en algunos casos, desde el 2017 en otros; o bien, la comparación únicamente con el año 2018. Los nuevos informes lograrán erradicar el problema de falta de información del pasado.

## **7. Precisión**

Para determinar el cumplimiento correcto del principio de precisión, se indaga en las MS las siguientes cuestiones:

- La memoria indica qué datos se han medido.



- Se describen adecuadamente las técnicas de medición de datos y las bases de cálculo utilizadas, de forma que pueden reproducirse con resultados similares.
- El margen de error de los datos cuantitativos es tal que no influye de manera sustancial en la capacidad de los grupos de interés para sacar conclusiones adecuadas y fundamentadas sobre el desempeño.
- La memoria indica qué datos se han estimado y qué hipótesis y técnicas se han empleado para generar dichas estimaciones, o dónde se puede hallar la información.
- Las declaraciones cualitativas de la memoria son acordes con el resto de los datos expuestos y las demás evidencias disponibles.

Tal como en otros de los puntos analizados, se observa mayor precisión en la MS 2018 y 2019 que la 2017. El manejo de la información es más cuidadosa para no inducir a errores. Se observa el mejor uso de los gráficos para mostrar rápidamente la evolución de las variables. La metodología para obtener los datos se explica en el desarrollo de cada uno de los temas.

Por ejemplo, en la evaluación de Ética y Anticorrupción se explica que los resultados de los indicadores surgieron de ejercicios participativos de las diferentes áreas de la empresa, evaluando todas las operaciones y los riesgos asociados a la corrupción, cubriendo el 100% de los procesos. Es decir, que en este indicador no se han tomado muestras, sino que se ha incluido a la población total. También se aclara que el cuestionario constó de 18 enunciados y que se siguió la escala de Likert. Esta información permitiría reproducir la medición y metodología en otros momentos.

Otros indicadores, como por ejemplo la eficiencia del recaudo se muestran precisos por cuanto se viene aplicando la misma fórmula desde hace varios años y los resultados se muestran razonables al promedio general. La MS 2018 indica esto de la siguiente manera:

“El indicador de eficiencia del recaudo, muestra porcentualmente, cuánto es el valor recaudado, de los valores facturados por los servicios de acueducto y alcantarillado. Para el 2018, este indicador cerro en 98.9%, que, en comparación con el año inmediatamente anterior, presenta un punto porcentual más alto. El promedio anual de este indicador es del 98.5%, evidenciándose una buena cultura de pago por parte de los usuarios” (Aguas de Pereira, 2018: p. 57).

No se ha encontrado que, en el caso de realizar alguna estimación, se plantee un posible margen de error o la formulación de hipótesis que luego haya tenido que ser comprobada.

## **8. Puntualidad**

La entidad presenta su informe de sostenibilidad de manera conjunta con el informe financiero, siendo esto un punto beneficioso ya que permite tener una regularidad y una fecha precisa para presentar la información. La MS de todos los años analizados trae adjuntos los estados financieros tal cual lo exigen las normas contables.

También la entidad indica de manera clara en todos sus informes el periodo al cual hace referencia, y si presentó alguna modificación recientemente. De esta manera, no genera confusiones entre los usuarios de la información.

## **9. Claridad**

Para determinar el cumplimiento correcto del principio de claridad, se indaga en las MS las siguientes cuestiones:

- La memoria contiene la cantidad de información que los grupos de interés exigen y evita aportar detalles excesivos e innecesarios.
- Los grupos de interés pueden encontrar la información específica que buscan sin hacer esfuerzos extraordinarios, con la ayuda de índices, mapas, enlaces y otros mecanismos.
- La memoria evita términos técnicos, siglas, jerga u otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para sus grupos de interés, e incluye explicaciones (siempre que sea necesario) en la sección pertinente o en su correspondiente glosario.
- Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés, incluidos aquellos con necesidades específicas de accesibilidad (diferentes capacidades, idioma, tecnología...).

La MS 2017 presenta un índice más detallado que la MS 2018. Visualmente puede resultar más atractivo el índice del 2018 pero se pierde la función que tiene de orientar a los usuarios de la información dentro del informe. Atento a este punto, la MS 2019 vuelve a ampliar el índice por temas.

Todos los informes presentan al inicio el llamado “perfil de la empresa” donde se muestran los números significativos que marcaron ese año, como la inversión total, el resultado del ejercicio, la cantidad de trabajadores y contratistas, las hectáreas propiedad de la empresa y la biodiversidad que estas contienen, la cantidad de suscriptores al servicio, el nivel de contaminación, etc. Esta información resulta muy útil y claramente expuesta para que los lectores puedan comprender la situación de la empresa en términos generales. Luego, cada uno de estos datos es debidamente fundamentado a lo largo del trabajo.

Las MS cuentan con infografías e imágenes fotográficas que ayudan a comprender mejor las acciones realizadas y los resultados que se quieren mostrar. Cada uno de los gráficos e infografías incluidos en el informe cuentan con la fuente de donde se obtuvo. La mayoría surge de las distintas áreas de la empresa que intervinieron en la elaboración del informe y los usuarios que necesiten ampliar dicha información pueden remitirse a ellas. Por otra parte, a lo largo del informe se detallan cuentas de mails a los cuales remitirse en caso de necesitar ampliar determinada información.

La información contiene una cantidad baja de abreviaturas y siglas, las cuales son aclaradas la primera vez que se empiezan a usar. Sin embargo, el informe no cuenta con un glosario de siglas y abreviaturas que pueda aclarar rápidamente el significado de estas.

En la página web de Aguas de Pereira se puede acceder sin complicaciones a los informes expuestos. Los mismos solo se encuentran en idioma español y no posee alternativa de acceder a ellos por otros medios que no sean los tecnológicos.

## **10. Fiabilidad**

Para determinar el cumplimiento correcto del principio de fiabilidad, se indaga en las MS las siguientes cuestiones:

- Se determina el alcance y la medida en que la memoria se ha verificado externamente.
- La organización puede identificar la fuente original de 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.

- Los responsables de la información o de los datos originales han analizado la fiabilidad o precisión de estos dentro de márgenes de error aceptables.

La MS 2017 no identifica la verificación global del informe de gestión de manera externa. En términos puntuales, Aguas de Pereira sí justifica en dicho informe cierta información. Así, por ejemplo, se repite en todos los años la siguiente aclaración:

“Luego de una exhaustiva revisión de los procesos financieros y estratégicos de Aguas y Aguas de Pereira, en 2018 la firma calificadora de riesgos FITCH RATINGS Colombia, promovió la calificación nacional de largo plazo de ‘AA+(col)’ con perspectiva positiva a ‘AAA (col)’, y afirmó la calificación de corto plazo en ‘F1+(col)’. La Perspectiva de la calificación es Estable.” (Aguas de Pereira, 2018: p. 17).

Figura 11: Reafirmación calificación de largo plazo. Periodo 2015-2019.



Fuente: Aguas de Pereira (2019).

En cambio, tal como sucede siempre, los estados contables de la empresa sí presentan un informe del revisor fiscal que audita los mismos y da la razonabilidad de la información contable.


A partir de la aplicación de los estándares GRI, la empresa recurrió a una consultora externa llamada BSD Consulting SAS para que guíe el proceso y avale el informe. Por lo tanto, en las MS 2018 y 2019 se da mayor fiabilidad a la información. Todos los datos volcados en los informes cuentan con la indicación de la fuente de donde se extrajo y las aclaraciones pertinentes.

## **Cumplimiento de la Guía G4**


La revisión de las Memorias de Sostenibilidad de Aguas de Pereira permite identificar también si se cumplen con el contenido básico de la guía G4. Estos contenidos abordan siete puntos: Estrategia y Análisis, Perfil de la Organización, Aspectos Materiales y de Cobertura, Participación de los Grupos de Interés, Perfil de la Memoria, Gobierno y Ética e Integridad. A continuación, se identifican los Contenidos Básicos Generales que se cumplen y aquellos que no lo hacen:

### **1.- Estrategia y Análisis**



**Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización**

-  **Prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de criterios internacionales y la relación de tales cuestiones con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización.**

Aguas de Pereira inicia su informe con una carta del presidente de la Junta Directiva quien a su vez es el alcalde de la Ciudad de Pereira. En esta carta manifiesta los logros obtenidos en el año objeto del informe y resalta los reconocimientos generados. También se presenta la carta del Gerente de la empresa quien la denomina “compromiso con el pacto Global” siendo ésta más detallada en cuanto aspectos medio ambientales y de sostenibilidad.

-  **Opinión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres a cinco años.**

La carta de la gerencia muestra con más detalle tres grandes programas que la entidad pretende realizar a partir de una gestión integral del agua, el desarrollo sostenible, la innovación generando así nuevos negocios. El mensaje del gerente resulta interesante porque da cuenta del compromiso y la iniciativa que toma esta entidad desde los altos directivos en promover unas prácticas responsables e integrales, siempre mencionando sus grupos de interés. En todas las memorias se hace referencia al Plan Estratégico 2017-2020 y se mencionan objetivos a largo plazo.

-  **Tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en sus prioridades sobre sostenibilidad**
- 

### **Sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis.**

Le entidad no hace mención en ninguna de sus cartas o comunicaciones por parte de la Gerencia o Junta Directiva a cuestiones globales que de alguna forma puedan afectar su desempeño o el cumplimiento de sus metas y objetivos a corto y mediano plazo. En cuanto a logros, da cuenta de sus proyectos más representativos, sin embargo, no hace referencia a ningún fracaso u obstáculo encontrado durante la realización de los proyectos en mención u otros que por algún motivo no pudieron llevar a cabo.

## **2.-Perfil de la Organización**

- Nombre de la organización**
- 
- Servicios, marcas o productos**

### **Naturaleza Jurídica**

- Tamaño de la Organización**
- Comunicación de los cambios significativos de la empresa**

Aguas de Pereira presenta información general de la empresa y el servicio ofrecido; además de un resumen del perfil de la organización en el que detalla entre otros aspectos el número de trabajadores de planta y contratistas, inversión, hectáreas propiedad de la entidad sobre la cuenca del Rio Otún, toneladas de residuos, toneladas de CO2, redes de acueducto y alcantarillado, número de suscriptores, cobertura de acueducto y alcantarillado, satisfacción del cliente, certificaciones y reconocimientos.

Se puede observar que, dentro del periodo de análisis la entidad pasó de ser una Sociedad Anónima a una Sociedad por Acciones Simplificadas, modificándose su razón social a Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P.

Además del cambio de denominación, la posesión de las acciones cambió cuantitativa y cualitativamente, debido a la liquidación de INFI Pereira. El número de accionistas de la entidad se redujo a tres, con una mayoría del 98,74% del Municipio de Pereira.


- Información específica de empleados (contrato laboral, género, etc.)**
- Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos**


Dentro del perfil de la organización no se hace referencia a todos los aspectos importantes de los empleados, por ejemplo, los convenios colectivos que los incluyen. No obstante, se manifiesta la posición de la empresa con respecto al tema en la sección de Desempeño en capacidades laborales:

“Aguas de Pereira respeta y apoya la libertad sindical y haciendo uso del derecho a la negociación colectiva, tienen pactada una convención colectiva de trabajo, con el sindicato de trabajadores y empleados de servicios públicos autónomos e institutos descentralizados de Colombia SINTRAEMSDES” (Aguas de Pereira, 2017).


Aunque la entidad hace referencia a un convenio colectivo, no presenta un porcentaje o una cifra concreta sobre la participación de los trabajadores en este; la información parece incompleta. Además, en el segmento de la memoria donde menciona el tema, puede llegar a confundir al lector. Sin dudas, este es un dato relevante, el cual debe ser presentado dentro del perfil de la organización siendo esta una de las primeras ideas que el usuario de la información puede hacerse de la organización.

### **3.-Aspectos materiales y cobertura**

 **Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.**

 **Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.**

Si bien la entidad relaciona este contenido dentro de su índice, la información no se logra visualizar dentro de la memoria. Tampoco se identifica que lo aporten mediante una referencia a los Estados Financieros u otra información.

 **Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria**

En la MS 2017, Aguas de Pereira no cumplía en absoluto con este punto. Los usuarios de la información no podían tener en claro cuáles eran los aspectos ni la metodología de análisis de la información. A partir de la MS 2018, se destina un capítulo de la memoria a la gestión de los temas materiales, entre los que analiza principalmente la ética y la

transparencia, el modelo de negocio y la creación de valor económico, los clientes y los servicios, el cuidado del medioambiente, el impacto en las comunidades y los empleados. La MS 2019 muestra de manera más profunda estos aspectos, y en el caso que sea posible, se hace una comparación con la situación de años anteriores.

Según esta Memoria, la lista de los aspectos materiales se obtuvo a partir de la consulta entre usuarios internos y líderes de los equipos de trabajo en el que participaron 15 áreas de la compañía. Las personas consultadas tuvieron que opinar sobre 27 temas, de los que se terminaron priorizando 16.

#### **4.- Participantes de los grupos de interés**

##### **Lista de los grupos de interés vinculados a la organización**

Tal como se mencionó anteriormente, Aguas de Pereira enlista los grupos de interés desde la MS 2017 y los integra a todos.

##### **Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja**

La MS 2019 establece que los grupos de interés fueron identificados “mediante varios procesos” (p.25), entre las que se destaca un análisis de la madurez de la empresa en RSE con la Guía ISO 26000. Además de la metodología Open Cards y la utilización de entrevistas abiertas a grupos focales. Por lo tanto, es escueta la información que se brinda en la MS, por lo que es necesario remitirse a otros documentos para conocer algo más del proceso.

Así es que la entidad no describe en la MS el proceso mediante el cual determina sus grupos de interés, este punto es importante desarrollarlo más ya que permite entender la posición que tiene la entidad frente a las necesidades de sus grupos de interés, es interesante saber porque priorizó unos grupos y otros no.

##### **Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria**

Aguas de Pereira no especifica una frecuencia con que se colabora con algunos grupos de interés, aunque sí menciona el acompañamiento que realizó en temas relacionados con el



Gobierno Corporativo a grupos prioritarios (Junta Directiva y Comité de Gerencia, Clientes Internos, Clientes Externos). Tal como mencionan en la MS 2017, se busca “generar buenas prácticas que contribuyan a la competitividad responsable, tanto a nivel empresarial como sectorial y macroeconómico” (MS, 2017). Para cumplir con este fin se realizaron actividades encaminadas a la revisión de valores éticos, misión y visión, socialización de códigos de ética y buen gobierno, plan anticorrupción.

Con proveedores, contratistas y agentes comunitarios realizaron mesas de trabajo en el que reafirmaron su compromiso con la transparencia. En dicha oportunidad dieron a conocer los canales abiertos que ofrece la empresa a través de los cuales pueden realizar sugerencias, informar novedades y tener acceso a información detallada de la organización. En este segmento se observa que la empresa pretende mostrar cómo el relacionamiento con sus grupos de interés es relevante para la organización, ya que esto les permitirá el logro de sus objetivos estratégicos.

## **5.-Perfil de la Memoria**



### **✓ Periodo objeto de la memoria**

#### **Ciclo de presentación de las memorias**

### **✓ Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria**

A lo largo de todas las memorias, se menciona el año a la que pertenece. Las MS en Aguas de Pereira son anuales y se presentan en el mismo momento que los Estados Contables. Todas las MS analizadas cuentan con la definición de personas de contacto que estuvieron a cargo de la elaboración de estas. Se brinda para este fin un correo electrónico.



### **✗ Verificación externa de la MS.**

Luego de las MS, la empresa adjunta los estados financieros. El informe del auditor solo se remite a la información financiera y no hace ninguna mención sobre la información de la memoria. Cabe destacar que algunos de los números que se muestran en la propia MS surgen de los mismos. La consultora auditora de los estados financieros manifiesta ser independiente de la empresa y que aplica las normas internacionales de contabilidad y

auditoría para el trabajo en cuestión. Por lo relevado en las tres MS bajo análisis, no hay una verificación externa del tipo certificación, pero sí se requirió los servicios de una consultora para aplicar los estándares GRI desde 2018.

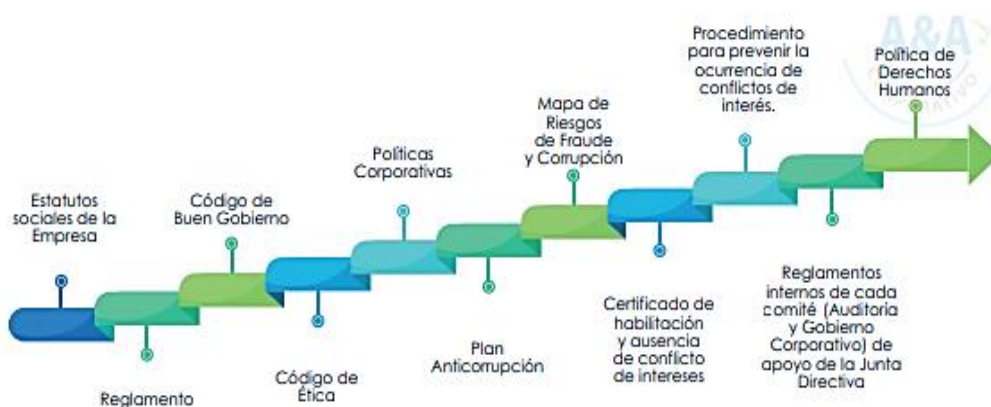
## **6.-Gobierno**

**✓ Descripción de la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.**

La estructura de gobierno de Aguas de Pereira es expuesta con más detalle en la MS 2019. La empresa manifiesta que hace una revisión permanente del modelo de Gobierno Corporativo implementado junto con consultores expertos, para fortalecer la gestión. Además de la descripción vertida en la MS 2019, la empresa invita al micrositio <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/>, para acceder a todos los documentos corporativos en cumplimiento con la Ley de Transparencia de la Información.

Los documentos corporativos son aplicados en diferentes aspectos de la gestión y rigen la toma de decisiones de la empresa, tal como se detalla a continuación.

Figura 12: Documentos corporativos utilizados en los mecanismos de gestión.



Fuente: Aguas de Pereira (MS, 2019).

**✓ Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si**

**se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.**

Dentro del Código de Buen Gobierno la entidad manifiesta su compromiso con los grupos de interés y establece como primer paso para el intercambio con ellos, el proceso de rendición de cuentas. La rendición de cuentas es anual y se invita a los trabajadores de la empresa y al público en general. En el año 2019, asistieron más de 400 personas y luego del evento se realizó una encuesta. Los resultados de la encuesta arrojaron que los asistentes calificaron como muy clara la información brindada en la audiencia pública. Además de la rendición de cuentas, la MS 2019 también menciona otras acciones por las que se produce el intercambio entre los grupos de interés y el órgano de gobierno.

**✔ Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.**


Al igual que muchos de los puntos anteriores, se observa una evolución en la información brindada por la MS 2019 con respecto a las anteriores. La misma explica que “la Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes; del total de miembros, el 40% son independientes, elegidos todos por la Asamblea de Accionistas por períodos de dos años y sin perjuicio de que puedan ser reelegidos indefinidamente o removidos en cualquier tiempo” (MS, 2019, p.20).

Por su parte, los miembros de los comités son elegidos por la Junta Directiva por periodos específicos. Cada comité adopta un plan de trabajo anual en el que indican los temas a tratar, objetivos y logros esperados. Los miembros no deben tener conflicto de intereses, inhabilidades o incompatibilidades con la función asignada; y deben ser profesionales en áreas que tengan relación con algunas de las actividades que desarrolla la empresa.

**✔ Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.**


La empresa cuenta con un documento especial para gestionar los conflictos de intereses, que es mencionado en las MS y fácilmente accesible desde la página web de la empresa. Cabe destacar que la MS 2019 menciona que existe un Proyecto de Decreto del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que, de ser sancionado, reglamentaría varios aspectos del sector. Esto implicaría la necesidad de una reforma a los estatutos sociales de la

Organización, al Código de Ética, Transparencia, Conflictos de Interés y Ley Anticorrupción.


 **Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.**

En las MS no se menciona este punto en absoluto. Para acceder a información relacionada, se debe remitir al Reglamento interno de la Junta Directiva, donde se menciona que: “Los miembros de la Junta Directiva tienen derecho a percibir por el desempeño de sus funciones la suma de 1.5 Salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada sesión presencial a la que asistan, los suplentes no devengan remuneración salvo que hayan asistido a una sesión en reemplazo del titular” (Aguas de Pereira, 2014, p.12).

## **7.-Ética e Integridad**


 **Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.**

Tal como se aludió en la presentación de la empresa, las MS también destacan los cuatro valores corporativos definidos. También se describen 10 principios, entre los que se destacan los de respecto a la dignidad humana, integridad y coherencia, sostenibilidad. La

 empresa cuenta con un Código de Ética y Código de Conducta, al que todos los grupos de interés tienen acceso.

**Escriba los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.**

Hay procedimientos definidos para este punto. La MS 2019 establece por ejemplo que se cuenta con un buzón Ético y de Buen Gobierno, que es un canal de participación electrónica para dar a conocer cualquier acción u omisión contraria a los principios de buen gobierno, está pensada para reforzar la integridad en la gestión pública, proporcionando aplicabilidad de iniciativas en el ámbito de la transparencia y las buenas prácticas.

 **Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.**

La MS 2019 no muestra mecanismos aceptados de denuncia de conductas, pero sí lo considera como Retos para el 2020, mediante programas de Tolerancia Cero a la Corrupción, de divulgación de canales de quejas y denuncias, programas de prevención de actos poco éticos, etc.

### **Capítulo III: Ventajas y desafíos de la empresa**

Aguas de Pereira presenta una mejora sensible en la exposición de las Memorias de Sostenibilidad a través de los años analizados. A continuación, se analizan las ventajas y desafíos que la empresa presenta para abordar los temas de sostenibilidad, en cada uno de los periodos.

#### **A.- Memoria de Sostenibilidad año 2017**

##### **Ventajas**

- La empresa obtuvo el reconocimiento de Andesco<sup>4</sup> como la mejor empresa mediana de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicación del país, con el galardón a la RSE. Esto sienta un precedente muy importante en la empresa y la posiciona como referente de otras empresas de servicios públicos.
- Fitch Rating calificó a Aguas de Pereira como una empresa de bajo riesgo crediticio (AA+), gracias al manejo de las inversiones y la estructura de capital. Esto le permitirá obtener mayor acceso al financiamiento y mejores condiciones, para el desarrollo de actividades.
- Se diseñó e implementó el Plan Estratégico 2017-2020: “Trabajamos por un futuro sostenible”. Este plan le permite a Aguas de Pereira gestionar de manera integral el recurso del agua, el desarrollo sostenible, la innovación y la diversificación de los negocios en el mediano plazo.
- En el ejercicio económico 2017, se superó de manera significativa la meta del EBITDA. Este resultado permite apalancar el plan de inversiones y cumplir los

---

<sup>4</sup> Es una asociación gremial sin ánimo de lucro que representa los intereses de las empresas afiliadas de servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones, mediante la participación en la construcción de políticas públicas, la promoción de mejores prácticas

compromisos crediticios con recursos propios. Para alcanzar el superávit señalado, se logró incrementar los ingresos operacionales y controlar los costos y gastos.

- La calidad del agua suministrada por Aguas de Pereira es considerada de las mejores de toda Colombia, según el índice de riesgo IRCA.

## **Desafíos**

- El galardón otorgado por Andesco impulsa a la empresa a seguir el camino ya iniciado sobre la RSE. Se debe generar un cambio más profundo sobre el tratamiento de los temas ambientales, sociales y económicos.
- La prestación de servicios públicos domiciliarios es considerada una actividad socioeconómica de libre competencia con intervención del Estado. Por lo tanto, la empresa debe brindar una prestación eficiente y someterse a la vigilancia y control estatal, bajo el marco de la competitividad empresarial.
- El nivel de desarrollo del sector en Colombia se evidencia en los altos estándares de gestión de calidad, operación, desempeño ambiental, derechos humanos y responsabilidad social de un importante número de empresas de acueducto y alcantarillado en las principales ciudades colombianas. Por ello, Aguas de Pereira debe exigirse cada vez más para no perder posiciones sobre otras empresas del medio.
- En términos ambientales, el desafío más importante es el del saneamiento de los ríos y quebradas de las ciudades. Para estas acciones es necesario contar con inversión y gestión.
- Las mediciones de la emisión de Gases del Efecto Invernadero (GEI) para Aguas de Pereira, aumentaron entre el 2016 y el 2017. El Estado fijó como meta una reducción general de las emisiones del 20% hasta el año 2030. La empresa asume el desafío.
- La empresa inventarió en 2017 la cobertura vegetal estimada del total de las 6.509 hectáreas con que cuenta. A partir de estos datos, Aguas de Pereira se propone una gestión sostenible y de conservación de estas, impidiendo la desertificación.
- Se produjeron 44.136 toneladas de residuos sólidos, y el 99,97% de los mismos es clasificado como residuos especiales y peligrosos. La mayoría termina siendo utilizado como escombros, pero debe tenerse más control sobre los mismos.
- En el ámbito social, el máximo desafío está en lograr la cobertura universal de alcantarillado y provisión de agua a las familias de la zona.

- A través de alianzas con universidades y ONG, la empresa busca generar en la sociedad cambios positivos con respecto a la cultura ambiental. Se plantean estrategias de comunicación y talleres culturales.
- Se establece el reto de mejorar continuamente los índices de sostenibilidad bajo los estándares internacionales.

## **B.- Memoria de Sostenibilidad año 2018**

### **Ventajas**

- La Memoria de Sostenibilidad mejora la exposición a partir del cumplimiento de los Principios del GRI.
- La redefinición de los grupos de valor permitió establecer nuevos canales de comunicación y retroalimentación.
- En 2018 se realizó el primer análisis de materialidad para identificar los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos.
- La empresa comienza a gestionar con una visión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado. Así gestionará el recurso hídrico en todo su ciclo (conservación de ecosistemas, captación del recurso, potabilización, distribución a los clientes y control de pérdidas y de calidad).
- La empresa se adhirió en 2018 a la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (RESNATUR), para contribuir a la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos, la producción sostenible y la construcción de tejido social.
- A través del Programa Mínimo Vital Gratis, la población vulnerable de Pereira comenzó a recibir el servicio sin costo. Este programa se logra implementar gracias a la Política de Estado definida en Colombia.
- Aguas de Pereira mejoró la calificación de riesgo a largo plazo “AAA (COL)” y de corto plazo “F1+ (COL), con perspectiva estable”. Esto permite obtener mejores condiciones de financiamiento para apalancar las inversiones por ser considerada una empresa financieramente sólida.
- Los ingresos EBITDA en el año 2018 superaron por tercer año consecutivo las previsiones del plan estratégico (+15% para el 2018). Esto se logró por las estrategias financieras y de gestión aplicadas, a pesar de que los costos reales superaron a los proyectados.

- La empresa reconoce la importancia de promover la igualdad de género en el staff de trabajadores y la valorización de las personas en su vida laboral, mitigación de riesgos de accidentes o lesiones.

## **Desafíos**

- Ejecutar el proyecto para la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, que beneficiaría a 683 mil habitantes y al ecosistema en su conjunto.
- Disminuir los riesgos operacionales a través de inversiones en la infraestructura de algunas cuencas. Aplicar un plan de recuperación ante desastres naturales que cubra los daños producidos a los negocios.
- Trabajar en la cultura de la I+D+i en todos los ámbitos de la empresa y aplicados a toda la cadena de valor y ciclo de vida de la prestación. Esto tiene como finalidad garantizar, en el corto, mediano y largo plazo la sostenibilidad económica, social y ambiental de la empresa y su entorno.
- Política de capacitación en Derechos Humanos para los trabajadores de la empresa y exigencias a los contratistas y proveedores.
- Desarrollo del programa Tolerancia Cero a la Corrupción, de acciones de auditoría en todo el sistema de control interno e implementación de una medición de la Cultura de Autocontrol en la empresa, para tomar nuevas iniciativas en los próximos años.
- Mejorar la calificación de Transparencia obtenido en el año 2018 (de medio a moderado).
- Diseño del Plan de Gestión del Cambio Climático 2020-2050, el cual permita una prestación del servicio de acueducto y alcantarillado resiliente al clima y con bajas emisiones de gases efecto invernadero, buscando generar sinergias entre el cumplimiento de los ODS y las metas del Acuerdo de París.
- Formular el Plan Maestro de Seguridad Hídrica para la ciudad de Pereira. Este plan permitirá contar con líneas de actuación para los próximos 25 años, tendientes a garantizar la seguridad hídrica de la población en los próximos 100 años.
- Desarrollar una estrategia de sensibilización de públicos internos y externos sobre los principales aspectos de la gestión del cambio climático en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.



## **C.- Memoria de Sostenibilidad año 2019**

### **Ventajas**

- Aguas de Pereira se adhirió a la estrategia de gobernanza ambiental del departamento donde está localizada, “Risaralda Bosque Modelo”, que está conformada por actores y entidades del territorio que trabajan con una visión común de desarrollo sostenible.
- La empresa comenzó a formar parte del Nodo Regional de Cambio Climático del Eje Cafetero. Se busca la articulación regional para promover la implementación de las políticas y estrategias en materia de gestión del cambio climático.
- La empresa contrató un servicio para realizar el estudio limnológico del agua de los ríos utilizados para las descargas. Se comenzó el monitoreo de la ecología del complejo de humedales de la zona de influencia.
- En 2019, se tramitó el código de identificación de participantes (PIC) ante la Comisión Europea. Este código abre la puerta para que la empresa pueda presentar proyectos y participar en convocatorias organizadas en la zona euro.
- La empresa asumió la revisión de sus documentos internos con ayuda de una consultora experimentada, para mejorarlos en consonancia con las exigencias actuales.
- Por cuarto año consecutivo, la empresa logra superar el EBITDA proyectado en el Plan Estratégico. Este superávit permitirá apalancar el plan de inversiones del 2020 con fondos propios.
- La estrategia permitió incrementar el número de suscriptores de los servicios ofrecidos por la empresa y a su vez reducir el consumo de agua, en base a la concientización de que se trata de un recurso escaso y de la instalación de medidores.

### **Desafíos**

- En el marco del Programa COMPASS<sup>5</sup>, del que Aguas de Pereira es beneficiaria, se hizo una apuesta estratégica de transformación sectorial de las empresas de acueductos y alcantarillado. Con la suscripción de un acuerdo que contiene ocho compromisos, se busca direccionar a las empresas participantes en la sostenibilidad. Este acuerdo no tiene antecedentes en Colombia. Los compromisos asumidos por Aguas de Pereira son:
  - a) Preservar una cultura de toma de decisiones con criterio empresarial y técnico.
  - b) Procurar una relación responsable con la propiedad.
  - c) Gestionar relaciones sostenibles y responsables con sus grupos de interés.
  - d) Implementar progresivamente buenas prácticas de gobierno corporativo.
  - e) Fortalecer su Junta Directiva, mediante la adopción de buenas prácticas.
  - f) Gestionar su sistema de Control Interno para que la empresa sea más segura, confiable y administrada de manera prudente.
  - g) Promover una cultura de integridad y rendición de cuentas.
  - h) Compartir conocimiento y hacer parte de iniciativas sectoriales que generen innovación en búsqueda de la eficiencia empresarial.
- La empresa necesita tener mayor cantidad de datos de las cuencas en sus diferentes variables. De esta manera podrá prever nuevas acciones para su preservación y mejor utilización a largo plazo.
- Se deben construir alternativas para el desecho de los residuos que surgen de la purificación del agua.
- La empresa puede generar proyectos de utilización de energía renovable en el sistema de distribución y almacenamiento. Hay muchas ventajas con la utilización de energía solar fotovoltaica, como la reducción de costos operativos, de la emisión de GEI y la abundancia del recurso natural solar en esas latitudes.
- Se debe ampliar la base de convocatoria a todos los grupos de interés para presentar la rendición de cuentas anual, ya que, si bien no hay restricciones para la asistencia, las personas que no tienen vínculo cotidiano con la empresa pueden no enterarse del evento.

---

<sup>5</sup> Este programa tiene como objetivo financiar acciones que mejoren el desempeño de las empresas prestadoras de los servicios de agua potable y saneamiento en Colombia, promoviendo procesos de mejora continua relacionados con la capacidad de gestión y gobernanza, la calidad del servicio y el aporte al mejor desempeño del sector de agua y saneamiento.

- Es necesario mejorar la utilización de los medios tecnológicos para la divulgación de la información de la empresa a todos los grupos de interés.

### **Grupo de interés: Entes Reguladores**

Por su actividad, Aguas de Pereira debe responder a varios organismos de control y vigilancia, que pertenecen a los diferentes niveles del Estado de Colombia. Entre los que se destacan:

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), que es el ente regulador de la actividad.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SUPERSERVICIOS), que, entre otras acciones, coordina el Sistema Único de Información (SUI).
- El Instituto Nacional de Salud, que coordina el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP).
- El Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, que coordina el Sistema de Gestión de Información y el Sistema de Inversiones de Agua Potable y Saneamiento.

Ante todos los entes reguladores mencionados, Aguas de Pereira debe exponer resultados o avances relacionados con la sostenibilidad y/o la RSE. En el caso de la CRA, se emitió un paquete de resoluciones en el año 2019 para avanzar sobre una nueva regulación, con miras al futuro. Estas resoluciones buscan fomentar la eficiencia en la prestación de los servicios del agua y la sostenibilidad ambiental y social. El CRA desarrolló el Indicador Único Sectorial para evaluar la gestión y resultados de los prestadores (ACODAL, 2020).

La Comisión también firmó una declaración de compromiso para contribuir al alcance del Objetivo 6 de los ODS. Para ello busca incentivar la incorporación de la digitalización en el sector de agua potable y saneamiento para mejorar la calidad en la prestación de los servicios a través de una gestión inteligente del recurso hídrico.

La Superservicios por su parte, realiza visitas integrales de inspección a los acueductos y demás obras de infraestructura, así como también a las empresas prestadoras. En las visitas participan equipos técnicos y directivos, que funcionan de articuladores entre los entes territoriales, prestadores y el gobierno nacional para avanzar en soluciones a dificultades en la prestación de los servicios públicos, la gestión de subsidios en favor de la población,

la correcta facturación, y la sostenibilidad económica, social y ecológica, entre otros temas necesarios para mejorar la calidad de vida de estas comunidades. Ante los pedidos de informes e indicadores solicitados por la Superintendencia, Aguas de Pereira debe responder cumpliendo plazos y estándares.

El Instituto Nacional de Salud, en cumplimiento del Decreto 1575 de 2007 y sus resoluciones reglamentarias, establece un sistema de protección y control del agua para consumo humano. Para ello desarrolló el aplicativo "Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano-SIVICAP", que permite a todas las Autoridades Sanitarias departamentales, reportar los datos de la vigilancia de la calidad del agua, en función de sus actividades de Inspección, Vigilancia y Control en el país.

El sistema SIVICAP WEB, permite el reporte en línea de la información de la calidad del agua e incluye el cálculo de los siguientes indicadores:

- Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA). Este indicador califica el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.
- Índice de riesgo municipal por abastecimiento de agua para consumo humano (IRABA). Es la ponderación de los factores de: Tratamiento y continuidad del servicio de los sistemas de acueducto, y Distribución del agua en el área de jurisdicción del municipio correspondiente, que pueden afectar indirectamente la calidad del agua para consumo humano y por ende la salud humana.
- Buenas Prácticas Sanitarias (BPS). Son los principios básicos y prácticas operativas generales de higiene para el suministro y distribución del agua para consumo humano, con el objetivo de identificar los riesgos que pueda presentar la infraestructura
- Mapa de riesgos de la calidad de agua para consumo humano. Este instrumento debe ser aplicado obligatoriamente por las Autoridades Sanitarias Departamental, Distrital y Municipal en conjunto con la Autoridad Ambiental competente y las Personas Prestadoras del Servicio de Acueducto. El objetivo es identificar los factores de riesgo y las características físicas, químicas y microbiológicas de las fuentes de agua superficiales o subterráneas

Además, este sistema permite compartir más eficientemente la información generada y actualizada, con los diferentes usuarios directos o indirectos del sector. Por lo tanto, la base de datos generada contribuye al análisis del desempeño de la empresa Aguas de Pereira por parte de ciertos grupos de interés.

Por último, el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico facilita lineamientos para que los prestadores dispongan de fuentes de financiamiento. Establece principios de gestión empresarial eficiente en la prestación del servicio y les exige información a los prestadores, tales como niveles de inversión, generación de puestos de trabajo, avance sobre la provisión del servicio a familias vulnerables y cantidad de proyectos gestionados.

Como se puede observar, la MS no es un material de consulta de los entes reguladores, ya que ellos crean sus propios sistemas de evaluación de la gestión. Sin embargo, la MS permite concentrar la información que nutre a los entes reguladores y graficar la evolución de los indicadores que se generan.

En la MS 2019 de Aguas de Pereira se observa un avance sobre la exposición de este tipo de información. Por ejemplo, se expone dentro de los indicadores de la Transparencia (tema material) el indicador ITA de la Procuraduría General de la Nación. El cual mide el nivel de cumplimiento de la empresa con respecto a la Ley No 1712 del 2014; que se refiere a la publicación en el portal web de la empresa, de la información general de relevancia para los grupos de valor.

Para el año 2019 se obtuvo una calificación de 52 puntos sobre 100. Esta calificación debe mejorar, y la empresa manifiesta el compromiso de hacerlo y mostrar los avances al menos dos veces al año.

## 5. Conclusiones/reflexiones finales

Por su actividad, Aguas de Pereira es una empresa clave de la sostenibilidad en Colombia. El manejo del recurso hídrico y la influencia que el servicio brindado tienen para la comunidad, obligan a los directivos de la empresa a estar cada vez más alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El proceso para que una empresa se convierta en económica, social y ecológicamente sostenible es largo y arduo, ya que se requiere deconstruir los preceptos instalados por décadas para sentar las bases de un nuevo tipo de empresa.

Aguas de Pereira ya comenzó con este proceso de cambio de manera contundente desde el año 2017, creando el plan estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”, que contiene diferentes programas para mejorar la calidad del servicio y aumentar el número de prestaciones, generar bienestar laboral, ayudar a la comunidad y preservar el medio ambiente. Para que todos los avances fueran conocidos por los grupos interesados, se decidió la elaboración y publicación de una Memoria de Sostenibilidad anual, siendo su primera publicación correspondiente al año 2017.

Como todo proceso, la MS se presentaba bastante incompleta y dejaba de lado muchas definiciones importantes sobre temas centrales de la ejecución de la empresa. El análisis comparativo de las MS siguientes permitió observar una evolución positiva en cada nueva publicación. Las recomendaciones del GRI fueron tomadas como guía en la elaboración de cada una de las secciones de la MS, respetando los principios establecidos por él.

Para poder llevar adelante las recomendaciones del GRI, Aguas de Pereira recurrió a expertos consultores que pudieran analizar fallas y aciertos en la gestión de la empresa, así como también recurrió a procesos internos de análisis y retroalimentación de información. Uno de los desafíos más importantes dentro de la elaboración de las MS es definir cuáles son los grupos de interés o stakeholders para los que se prepara la información y los temas materiales que se deben comunicar.

El presente trabajo de investigación detectó que los stakeholders definidos por la empresa siempre fueron condensados en seis grupos (Accionistas, Junta Directiva, Clientes y Usuarios, Comunidad, Entes de Gobierno Nacional y Entidades de Financiación). Cada uno de estos grupos tienen necesidades de información diferentes, y la empresa debe

buscar los canales de comunicación más apropiados para hacerla llegar de manera clara, completa y oportuna.

Tal como se redacta en las Recomendaciones expuestas más adelante, el grupo de Clientes y Usuarios debería estar dividido, ya que considera a los trabajadores, usuarios del servicio, proveedores, contratistas y agentes comunitarios con el mismo enfoque. Como resultado se observa que la MS vierte información muy detallada sobre las acciones de interés para los usuarios y los trabajadores, pero deja relegado a los proveedores, contratistas y agentes comunitarios, que a su vez son parte fundamental de la actividad de prestación de servicio público de la empresa.

Por otro lado, la empresa solo considera como stakeholders a los organismos de regulación del gobierno nacional, cuando en realidad, el departamento y el municipio donde se desarrolla la actividad también requieren información sensible a la ejecución de obra, el impacto ambiental y la calidad del servicio.

En cuanto a los temas materiales, la definición es extensa y abarca en seis ejes de acción a diecisiete temas. Sin embargo, la definición de los temas fue realizada a partir de la consulta de los stakeholders internos de la empresa, es decir, empleados y líderes de equipos. Por lo tanto, pudieron haber quedado temas importantes para el resto de los grupos de interés sin considerar.

Otro punto débil que se encontró en todas las MS de Aguas de Pereira fue una escueta contextualización en la realidad del sector. Hace falta mencionar la situación del recurso hídrico en Colombia y en la región de Pereira, a la problemática que enfrenta la comunidad actualmente, etc. Por ejemplo, en la MS del año 2019 se pudo haber realizado alguna mención a los riesgos que la pandemia del Covid-19 traería al sector y a la comunidad. Si bien, los primeros casos detectados en diciembre del 2019 no habían llegado a afectar al continente americano, al momento de redactar la MS (primeros meses del 2020) la situación ya se tornaba preocupante, y hubiera sido oportuno hacer una mención con conocimiento de los hechos posteriores. Para la MS del año 2020, se esperaría también un análisis de cómo afectó la pandemia a cada uno de los indicadores que se construyeron y de los que se nutren los grupos de interés.

Fue una constante en el análisis de las MS, que la empresa no resalte aspectos negativos de la gestión o metas no cumplidas, lo que sería bueno como autocrítica y como base para mejorar. Los retos que las MS plantean para el año siguiente no se encuentran en todos los

temas desarrollados. Sería interesante que todos los temas materiales pudieran contar con el desafío de mejorar año a año, e incluso mostrar retos a mediano plazo.

Gracias al análisis exhaustivo y la comparación de cada una de las Memorias de Sostenibilidad de la empresa Aguas de Pereira, se pudo observar que las acciones en pos de la sostenibilidad incrementaron significativamente entre los años 2017 y 2019. La exposición de estas es un estímulo para la empresa de mejorar y aportar nuevos indicadores que permitan reflejar sus esfuerzos.

Para los stakeholders, las MS son un medio de información muy importante, ya que concentran en un solo informe el resumen de muchos de los temas que les preocupan o interesan. Es por ello que año a año, los eventos organizados por la empresa para exponer su MS e informe financiero convocan a un público mayor y más diverso. Con la conclusión del presente trabajo se afirma la hipótesis planteada de que “los informes de sostenibilidad de la empresa Aguas de Pereira constituyen un aporte a la información que se brinda a los stakeholders en general y al organismo regulador en particular, demostrando el compromiso de la organización con el medioambiente, la sociedad y su aporte al desarrollo de la región”.

A continuación, se elaboran una serie de recomendaciones que servirían para mejorar la exposición de la información en las MS de Aguas de Pereira.

### **Recomendaciones para mejorar las MS**

Por el análisis realizado a lo largo del trabajo, la Memoria de Sostenibilidad de Aguas de Pereira puede mejorar en varios aspectos en vistas a la exposición de los próximos años, los cuales son expuestos a continuación:

- Abrir el grupo de interés Clientes Internos y Usuarios, que integran los subgrupos de empleados, contratistas, proveedores, consumidores o usuarios del servicio y agentes sanitarios. Cada uno de estos grupos tienen características y necesidades de información diferentes.
- Incluir los programas o acciones específicas orientadas a cada grupo con los resultados obtenidos, en respuesta a los temas de interés que se manifiestan en la MS.
- Contextualizar la MS. Los informes deberían destinar más desarrollo a la situación económica, social y ecológica que rodea a la empresa, a nivel nacional y regional.



Esto permitiría plantear los desafíos y logros de la empresa enmarcados en la situación general.

- Participar a otros stakeholders para definir la materialidad y los indicadores a utilizar en cada tema.
- Ampliar la determinación de los retos o metas para el futuro. Sería importantes destacar no solo las metas para el año siguiente, sino también las metas a mediano y largo plazo.
- Exponer aquellos temas o indicadores que no fueron cumplidos o fueran necesario de mejorar. La empresa tiene que exponer mejor los puntos débiles que tiene y sus estrategias para fortalecerlos.
- Mantener el método y los indicadores seleccionados para dar comparabilidad y precisión a la información.
- Otorgar más información sobre los indicadores que se le exigen a través de los entes del gobierno, en cada uno de los niveles.
- Iniciar el proceso de certificación en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) para que la información sea más confiable, parte fundamental del estándar de transparencia.
- Aplicar y mejorar paulatinamente indicadores sobre el nivel de madurez en el Control Interno por aplicación del Informe COSO.

## 6. Referencias bibliográficas

- ACODAL (2020). *Revista ACODAL Diciembre 2020*. Obtenido de: [https://www.cra.gov.co/documents/REVISTA-250-ACODAL-2020\\_compressed\\_compressed.pdf](https://www.cra.gov.co/documents/REVISTA-250-ACODAL-2020_compressed_compressed.pdf)
- Aguas de Pereira (2017). *Informe de gestión y sostenibilidad 17*. Pereira. Colombia. [https://gobierno.aguasyaguas.com.co/images/informes/2017/Informe\\_de\\_Gestion2017.pdf](https://gobierno.aguasyaguas.com.co/images/informes/2017/Informe_de_Gestion2017.pdf)
- Aguas de Pereira (2018). *Informe de gestión y sostenibilidad 2018*. Pereira. Colombia. <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/images/informes/2018/Informe2018.pdf>
- Aguas de Pereira (2019). *Informe de gestión y sostenibilidad 2019*. Pereira. Colombia <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/index.php/component/content/article?id=15>.
- Alonso-Almeida, M.; Marimon, F. & Llach J. (2015). Difusión de las memorias de sostenibilidad en Latinoamérica: análisis territorial y sectorial. *Estudios Gerenciales* 31. Pag. 139-149.
- Argandoña, A. (1998). La Teoría de los Stakeholders y el bien común. *Documentos de Investigación*(355), 8.
- Arraigada, M. (2017). Exploración de la realidad percibida en Pymes de Mar del Plata respecto de la generación de información social de gestión. Resultados preliminares. Nota de divulgación. *Revista argentina de investigación en negocios*. Vol. 3 N°2.
- Berri, A. & Di Nenno, M. (2015). *Europa y los informes de sostenibilidad*. Material de Trabajo contabilidad social y ambiental.
- Canetti, M. (2007). Particularidades de la modelización en contabilidad social. En libro *Modelización posible de la contabilidad social*. UBA.
- Cardona Arteaga, J. (2017) La Responsabilidad Empresarial. Nuevas tendencias en materia informativa, En Scavone, M. G & Viegas, J. C. (Coords.) (2017) *Contabilidad superior. Buenas prácticas de gobierno*. Osmar Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.
- Carrillo, J.; del Río, P. & Konnola, T. (2011). Enfoques y políticas de eco-innovación. *Ekonomiaz revista vasca de economía*.
- Carro Suárez, J.; Reyes Guerra, B; Rosano Ortega, G; Garnica González, J & Pérez Armendáriz, B. (2016). Modelos de desarrollo sustentable para la industria de recubrimientos cerámicos. *Revista Internacional de Contaminación Ambiental* N° 33. Pag. 131-139.
- CECODES. (2015). Obtenido de <https://www.cecodes.org.co/site/quienes-somos/>

- CECODES. (2017) *¿Por qué realizar un informe de sostenibilidad?* Obtenido de <https://www.cecodes.org.co/site/por-que-realizar-un-informe-de-sostenibilidad/>
- Colsubsidio, (2015). *Capital Humano*. Obtenido de <http://www.capitalhumano.com.co/desarrolloorganizacional/guia-para-la-elaboracion-de-reportes-de-sostenibilidad-4141>
- Comisión de las Comunidades Europeas (1992). *Hacia un desarrollo sostenible. Quinto Programa de la Unión Europea en materia de medio ambiente*. Bruselas.
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD) (1987). *Desarrollo y cooperación económica internacional: Medio Ambiente*. Naciones Unidas.
- Comunica RSE, (2017). *Las empresas de consumo masivo ante la economía circular: ¿Podemos ir hacia un mundo sin residuos?* Obtenido de: <https://www.cocacoladeargentina.com.ar/historias/medio-ambiente-las-empresas-de-consumo-masivo-ante-la-economia-circular-podemos-ir-hacia-un-mundo-sin-residuos>
- Correa Jaramillo, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10(20), 92-98.
- Corretgé, R. & Miret, J. (2018). Adaptación de los estándares GRI y creación de indicadores de RSU, un trabajo conjunto de la Universitat de Barcelona y la Universitat Pompeu Fabra. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12 (1), 137-155. doi: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.12.710>
- D'Onofrio, P. (2006). *Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial*. XVº Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Buenos Aires.
- D'Onofrio, P. (2010). *Análisis crítico de los indicadores de la global reporting initiative*. Documentos de trabajo de contabilidad social.
- D'Onofrio, P. (2010). *Formas de exteriorización hacia terceros de los compromisos y buenas prácticas sociales y ambientales por parte de las empresas*. Documentos de trabajo de contabilidad social.
- Filión, L.; Cisneros, L. & Mejía-Morelos, J. (2011). *Administración de PyMEs*. 1º Ed. Pearson Educación. México.
- Forética (2014). *Informe RSE y marca España. Empresas sostenibles, país competitivo*. Madrid, España.
- Fronti de García, L. y Carballo, M. (s.f.). *Análisis de una propuesta de balance social*. Documento de Trabajo de Contabilidad Social, Año 4. N°2.

- García, D. & Menegaz, A. (2013). Las dimensiones del desarrollo sustentable. Publicado en *Introducción al Desarrollo Sustentable*. Obtenido de: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/icsya-unaj/20171114034927/pdf\\_1259.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/icsya-unaj/20171114034927/pdf_1259.pdf)
- García Fronti, I. (2006). *¿Cuál es el rol de la contabilidad con respecto a la responsabilidad social empresarial?*. XV° Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Buenos Aires.
- Gómez Gutiérrez, C. (2015). *El desarrollo sostenible: conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación*. UNESCO. Obtenido de: [www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf)
- Global reporting initiative <https://www.globalreporting.org/>
- GRI (2015). *Global Reporting Initiative: Guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad Versión G.4*
- GRI 101. (2016). *Fundamentos*. 3-7-8.  
<https://www.globalreporting.org/standards/download-the-standards/>
- GRI 102. (2016). *Contenidos Generales*. 29.  
<https://www.globalreporting.org/standards/download-the-standards/>
- GRI. (2018). *Beneficios de informar*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/reporting-benefits.aspx>
- GRI. (2018). *Historia de GRI*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's%20history.aspx>
- GRI-AT. Kearney. (2016). *Direccionando la Sostenibilidad desde el Directorio. El caso latinoamericano*. Obtenido de: [latam@globalreporting.org](mailto:latam@globalreporting.org)
- Ibarra Padilla, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho* (41), 54-70.
- Heredia, F. (2013). *Sustentabilidad y rentabilidad, generan valor al negocio*. Obtenido de: <https://www.pymempresario.com/2013/05/sustentabilidad-y-rentabilidad-generan-valor-al-negocio/>
- Hiriart, C.; & Rovira, S. (2014). *Innovación sustentable: espacios para mejorar la competitividad de las pymes argentinas*. CEPAL.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Marketing. Versión para Latinoamérica*. 11° Ed. Pearson Educación. México.
- Laboratorio de Ecoinnovación (2016). *Modelos de Negocios Ecoinnovadores*. Obtenido de [www.laboratorioecoinnovacion.com](http://www.laboratorioecoinnovacion.com)

Ley 99 de 1993. (s.f.). Colombia.

Luetkenhorst, W. (2004). Corporate Social Responsibility and the Development Agenda – A Case for Actively Involving Small and Medium Entreprises, *Intereconomics*, mayo-junio, pp. 157-166.

Morales Castro, J. (2015). La acreditación de sustentabilidad y su impacto en los márgenes de rentabilidad del sector industrial de la Bolsa Mexicana de Valores. *Respuestas*. vol. 20, no. 1, pp. 16-29.

Nashiro, E. (2017). *Como aplicar la Gestión Ambiental Preventiva*. Obtenido de <https://www.santanderrio.com.ar/banco/online/pymes-advance/formacion-empresarial/pildoras-de-conocimiento/rse-y-sustentabilidad/como-aplicar-la-gestion-ambiental-preventiva-en-tu-pyme>

Olusegun, V. & Kolawole Y. (2019). Role of Industry Context in the firm environmental. *Journal of Developing Areas*. Vol. 54 Issue 1, p135-148.

Rivera Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. *Documentos de investigacion*, 97, 19- 29.

Scavone, G. & Marchesano, M. (2018). *El rol de la gobernabilidad en la determinación del valor de una empresa*. XXXIX Jornadas Universitarias de Contabilidad. Año 1. N° 1- Vol. 1.

Scavone, G. & Sanabria, V. (2017) *Aplicación de estrategias sustentables en las PyMEs argentinas*. XIII Congreso de la Pequeña y Mediana Empresa. “PyMEs: emprendimiento e innovación. CABA.

Scavone, M. G & Viegas, J. C. (Coords.) (2017) *Contabilidad superior. Buenas prácticas de gobierno*. Osmar Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

Valenzuela Fernández , L., Jara Bertín, M., & Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, reputación corporativa y desempeño financieros. *Revista de Administración de empresas*, 55(3), 331. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v55n3/0034-7590-rae-55-03-0329.pdf>

Viegas, J. C. (2016). *Marco teórico-conceptual de las planificaciones operativas y estratégicas. Un modelo de informe contable prospectivo y de sustentabilidad*. Tesis de doctorado. Buenos Aires.

## 7. Anexos

Anexo I: Tabla de Materialidad para la empresa Aguas de Pereira. Año 2018.

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA	Agua, Efluentes y residuos	303-1 306-5	IANC Acumulado IPUF Acumulado INSF Otún INSF Consotá	Interna: Clientes internos Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional.
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	Biodiversidad	304-3	Oferta Hídrica	Interna: Clientes internos Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional, otros aliados.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	Emisiones	201-2 305-1 305-2	Huella de Carbono	Interna: Clientes internos Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional, otras entidades locales.
IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES	Impactos Económicos Indirectos	203-2	Beneficiarios Mínimo Vital	Interna: Clientes internos Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y VALOR ECONÓMICO	Desempeño económico	201-1	EBITDA Margen Neto Costo de operación Nivel de apalancamiento	Interna: Clientes internos, Asamblea Externa: Entidades financieras, Asamblea de Accionistas y demás grupos de valor.
TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS	N/A	N/A	Eficiencia del recaudo	Interna: Clientes internos, Junta Directiva Externa: Clientes y usuarios, Entes de Gobierno Nacional y entes locales

GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	N/A	N/A	Ejecucion presupuestal para mitigación de riesgos estratégicos altos y extremos	Interna: Junta Directiva Externa: Entidades financieras, junta de Accionistas
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i	N/A	N/A	Tasa Innovativa	Interna: Transversal a toda la organización Externa: Instituciones educativas y de investigación, entidades financieras
TALENTO HUMANO COMPETITIVO	Formación y enseñanza	102-8 404-1 404-3	Nivel de desempeño	Interna: Transversal a toda la organización
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Seguridad y salud en el trabajo	403-1 403-2 403-4 403-6 403-7 403-8 403-9	Tasa de ausentismo por accidente laboral	Interna: Transversal a toda la organización Externa: Entes de Gobierno nacional, clientes y usuarios, Asamblea de Accionistas y demás grupos de valor.
TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	N/A	N/A	Índice de Transparencia Empresarial 2018 (Mte)	Interna: Transversal a toda la organización Externa: Asamblea de accionistas, Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN	Anticorrupción	205-2	Clima ético	Interna: Transversal a toda la organización Externa: Asamblea de Accionistas, Comunidad, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales



COBERTURA (ACCESO) Y ASEQUIBILIDAD	N/A	N/A	Redes Instaladas Suscriptores Cobertura Consumo Promedio	Interna: Clientes internos, Junta Directiva. Externa: Usuarios y clientes.
ASEGURAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Impactos económicos indirectos	203-1	Activación inversiones del POIR Plan de Inversiones	Interna: Clientes internos Externa: clientes y usuarios, Comunidad, Entes de Gobierno nacional; Entidades regionales y locales
CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS	N/A	N/A	IRCA Continuidad del Servicio Daños atendidos Eficiencia en la atención de daños	Interna: Clientes internos Externa: Comunidad, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	Porcentaje de avance de Implementación de Gobierno Digital	Interna: Clientes internos Externa: Usuarios y clientes, entes de Gobierno nacional
GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	N/A	N/A	Índice de Reclamación Índice de Percepción	Interna: Clientes internos, Junta Directiva. Externa: Usuarios, Asamblea de Accionistas.

Fuente: Memoria de Sostenibilidad (2018).