

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Auditoría

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE MODELOS DE REPORTES SOCIALES
APLICADOS A EMPRESAS DECLARADAS SOCIALMENTE
RESPONSABLES Y UNA PROPUESTA A LA UTILIZACION DEL
CUARTO ESTADO FINANCIERO**

Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión

Tesistas: María Carolina Godoy Páez
Karina Hernández Jara

Profesora Guía: Karem Bahamondes R.

Valparaíso, Julio del 2006

ÍNDICE

	Páginas
Resumen	1
Marco Teórico	
1. Antecedentes Generales	2
2. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	2
3. Principales modelos de Responsabilidad Social Empresarial	4
3.1 Iniciativa Global de Reporte	4
3.2 AccountAbility 1000	7
3.2.1 Características de la AA1000	8
3.2.2 Principios de Aseguramiento	9
3.3 Ibase	9
4. Códigos de Conducta	13
5. El Balance Social	13
5.1 Elementos del Balance Social	14
5.2 Estructura Básica del Balance Social	15
5.3 Clasificación del Balance Social	16
5.4 Razones para la utilización del Balance Social	16
5.5 Principios del Balance Social	17
5.6 Indicadores del Balance Social	18
6. La Responsabilidad Social en Chile	20
7. Propuesta de uniformidad a los Modelos de Responsabilidad Social	22
7.1 Introducción y propósito del Cuarto Estado Financiero	22
7.2 Conceptualización del Cuarto Estado Financiero	23
7.3 Presentación del Cuarto Estado Financiero	24
7.4 Demostración del Valor Agregado del Cuarto Estado Financiero	27
7.5 Estado de Indicadores de Desempeño Económico-Financiero	30
7.6 Estado de Indicadores de Desempeño Social	32
7.7 Estado de Indicadores de Desempeño Ambiental	37

Planteamiento del problema	39
Objetivos	
General	40
Específicos	40
Metodología	41
Discusión y análisis de la información recogida	43
Conclusiones	63
Bibliografía	68
Anexos	
Anexo Nº 1: “Indicadores sobre Responsabilidad Social, selección de Indicadores realizada por el Global Reporting Initiative (GRI)”	71
Anexo Nº 2: “Principios del Modelo AA1000”	74
Anexo Nº 3: “Principios del Pacto Mundial” (Global Compact)	75
Anexo Nº 4: “Elementos del Balance Social”	76
Anexo Nº 5: “Estado de Indicadores de desempeño económico-financiero: Indicadores Cuantitativos”	78
Anexo Nº 6: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por la Asociación Chilena de Seguridad”	80

Anexo N° 7: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por Chiletabacos S.A.”	84
Anexo N° 8: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por el Banco Santander- Santiago.”	89
Anexo N°9: “Cuadro Comparativo de principios e indicadores utilizados por las empresas en estudio”	92

RESUMEN

Aunque no existe una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ésta generalmente se refiere a una visión de negocios, planificada y evaluada, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de las empresas, mejorando su competitividad, sustentabilidad y simultáneamente la calidad de vida de las personas.

Las empresas pueden anexar a sus Informes Financieros uno adicional denominado Reporte Social que presenta los distintos elementos que contienen información sobre el ambiente y las condiciones de trabajo, la seguridad de los trabajadores, la estabilidad del empleo dentro de la compañía, los derechos humanos, la diversidad de la fuerza laboral, salud, remuneraciones, entre otros.

Con distintas iniciativas en el mundo, existen organizaciones que han establecido algunos criterios que avanza a la elaboración de los Reportes Sociales. Sin embargo, en nuestro país no ha sido posible establecer el número o porcentaje de empresas que han realizado Reportes Sociales, ya que no existe uniformidad entre un reporte u otro. Algunas firmas incluyen datos en sus memorias financieras, otras, elaboran un cuerpo separado denominado Reporte Social, y otras lo que informan está lejos de ser un Reporte Social. El objetivo de este proyecto es aportar antecedentes a las empresas declaradas socialmente responsables sobre los distintos aspectos y modelos mundialmente utilizados y proponerles el cuarto estado financiero como una herramienta informativa de trabajo que pretende dar cuenta del valor que genera la empresa para la sociedad en un formato similar a los EEFF contables tradicionales.

MARCO TEORICO

1. Antecedentes Generales

En la actualidad existen empresas que ven el proceso de Reporte y su verificación como un proceso de aprendizaje y desean que en el futuro los Reportes sean más explícitos y provean resultados más mensurables. Existen por ejemplo, estándares emergentes como el SA 8000 (estándares relacionados con el trabajo), AA 1000 (estándar contable y de verificación), las series de ISO 14000 sobre medio ambiental, y otros índices y estándares tanto financieros como de práctica de gobierno corporativo (1).

Se suma a lo anterior, acontecimientos y tratados de libre comercio que confirman que a poco andar se hace necesario el lanzamiento de una importante herramienta de gestión y avance en materia de Responsabilidad Social.

Frente a este escenario, y tras la consolidación de la RSE en países de Europa y en nuestro continente, se hace necesario que las empresas anexas a sus Reportes Financieros, uno adicional, que diera cuenta de su acción e inversiones en materia laboral, social y medioambiental. Pero hasta ahora, no existe un modelo o herramienta de trabajo que contribuya a que las empresas encuentren un marco de expresión de su acción en RSE, no hay un estándar que le permita mejorar la comparabilidad, uniformidad y trascendencia.

2. Concepto de Responsabilidad Social

Las empresas hoy en día juegan un rol cada vez más activo en las sociedades en las que operan, ya no sólo son generadoras de empleo y riqueza sino que aportan al desarrollo de las comunidades en las que están insertas. Desde el punto de vista de las empresas, esto ya no es sólo una condición ética sino un imperativo para el éxito de sus negocios en el largo plazo.

Si bien aún no existe una definición universalmente reconocida para establecer qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial, ésta se puede describir como un interés propio e inteligente que produce beneficios para la sociedad y también en los resultados

finales para la propia empresa. La RSE no trata fundamentalmente sobre el desarrollo de nuevas actividades sociales, sino sobre el desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores. Para que la RSE sea básica para la empresa, debe ser tratada como un caso de negocios (3)

Otro autor la define como “Una conducta ética y responsable adoptada por una empresa en toda su red de relaciones incluyendo a los consumidores, proveedores, empleados, accionistas, gobierno, medio ambiente y comunidad” (1). De esta definición la pregunta que surge es a qué se refiere una empresa socialmente responsable, y al respecto el mismo autor la define como “aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, generar utilidades y empleos y pagar impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución” (1). Por lo anterior, la RSE se puede definir como un compromiso empresarial, fruto de la participación voluntaria, en el bienestar social y medioambiental, relaciones laborales, comerciales, productivas y comunicacionales.

Para la fundación PROhumana, la Responsabilidad Social Empresarial es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida (8).

Para un gran número de compañías, la responsabilidad social empresarial comienza a convertirse en una gran integral de la estrategia corporativa, prácticas de operación, operaciones de negocio y desarrollo de productos. Es por ello que también se define como “una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders” (2).

Desarrollo Sustentable

De lo anterior surge así el concepto análogo de “Desarrollo Sustentable”, en el que las empresas justifican la responsabilidad social como la única forma de poder perdurar, conforme a las exigencias de los llamados stakeholders, o los grupos que potencialmente son impactados directa o indirectamente por las operaciones de las empresas, estos son los trabajadores, clientes, consumidores finales, comunidad local, accionistas, proveedores y futuras generaciones (2).

Otro autor define el desarrollo sustentable al cómo usamos hoy los recursos económicos, siempre escasos, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de poder aprovecharlos. No hay duda que las empresas son actores fundamentales en la construcción de ese mañana, son entes u organizaciones dinámicas, constituidas para generar valor o excedentes que sustentan el soporte de las relaciones económicas que hacen posible el desarrollo; y para que ello sea sustentable, deben ser capaces de perdurar en el tiempo. Sin embargo, no es suficiente, la empresa actúa en sociedad, por lo que no puede sustraerse de su entorno (4).

Es así que el tema de responsabilidad social empresarial debe entenderse como una nueva dimensión en la empresa, que viene a quedarse en el ADN de la firma, no es una especie de programa que hay que imitar para seguir a los grandes transnacionales, sino que es un tema a largo plazo, que cada vez tendrá más relevancia en la economía global.

3. Principales modelos de la Responsabilidad Social Empresarial:

No es el objetivo de esta tesis profundizar en el análisis de los distintos modelos que se han desarrollado a nivel mundial y en Chile, ni los efectos de la preparación y presentación de Balances Sociales. Sin embargo, se considera relevante la presentación de algunos de ellos, y son los siguientes:

3.1 Iniciativa Global de Reporte :

Los Reportes de sustentabilidad, si bien ya son comunes en Europa y Estados Unidos, en Chile aún son novedad. A pesar de ello, hay empresas en nuestro país que han adoptado el estándar internacional de mayor prestigio en el mundo, Global Reporting Initiative (GRI), para confeccionar sus propios Reportes. Es el caso de Terranova, Codelco y Endesa, que ya han editado sus primeros reportes de sustentabilidad locales basados en el modelo del GRI. También lo han hecho, ya como un instrumento más corporativo de la multinacional a la que pertenecen, Banco Santander Santiago, Chiletabacos y Chilectra, empresas que los han editado siguiendo el mismo modelo para dar cuenta de sus acciones tanto en Chile como en otros países donde se encuentran ubicadas sus instalaciones. (5)

GRI se define como un acuerdo internacional, multidisciplinario, elaborado con visión a largo plazo. Su misión es elaborar y difundir la Guía para la elaboración de Memorias de

Sostenibilidad, aplicable globalmente y de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. (1)

Desde sus inicios, en 1997, el GRI se ha esforzado por diseñar y establecer un marco global para informar acerca de los aspectos relacionados con la sostenibilidad (económicos, medioambientales y sociales). En ella, presenta principios de reporte y contenido específico para guiar la preparación de los niveles de sustentabilidad de la empresa, asiste a las organizaciones en la presentación de una imagen balanceada y razonable de su desempeño económico, social y medioambiental; promueve la comparabilidad de los reportes de sustentabilidad; apoya asesoría de un desempeño sustentable frente a códigos, estándares de desempeño e iniciativas voluntarias; y sirve de instrumento para facilitar el diálogo con los grupos de interés (3)

Se presenta en este cuadro, el resumen del conjunto de indicadores que postula el modelo GRI. Estos indicadores se agrupan en tres dimensiones: económica, ambiental y social (este último en tres categorías) y trata una detallada diversidad de aspectos, sobre los que se requieren informaciones cuantitativas:

Cuadro Nº 1: “Modelo GRI”

CATEGORIA	ASPECTO
<p>ECONOMICOS</p> <p>Impactos económicos directos</p>	<p>Consumidores Proveedores Trabajadores Sector Público</p>
<p>MEDIOAMBIENTE</p> <p>Medioambiente</p>	<p>Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, Emanaciones y Desechos Proveedores</p>

	Productos y Servicios Transporte Facilidades Otros
SOCIALES Prácticas Laborales	Empleabilidad y Trabajo Relaciones Industriales Salud y Seguridad Capacitación y Educación Diversidad y Oportunidades
Derechos Humanos	Estrategia y Administración No Discriminación Libertad de Asociación Trabajo Infantil Trabajos Forzados Prácticas Disciplinarias Prácticas de Seguridad Derechos Indígenas General
Sociedad	Salud y Seguridad de los Consumidores Información de sus Productos y Servicios Publicidad Respeto a la Privacidad Satisfacción del Consumidor Fraudes y Corrupción Contribuciones Políticas

Fuente: Acción Empresarial. 2002.

En el anexo N°1 se desarrolla cada uno de los items mencionados como indicadores del modelo GRI.

3.2 AccountAbility 1000 :

La organización británica AccountAbility presentó en marzo de 2003 su AA1000 Assurance Standard, que pretende ser un estándar mundial para asegurar la calidad y credibilidad de la información empresarial sobre RSE. Se trata de un estándar no comercial, que busca satisfacer las nuevas exigencias de inversores y reguladores. El

estándar se presentó tras dos años de consulta a diferentes grupos de interés: inversores, ONGs, sindicatos, y empresas; y cuenta en su elaboración con el apoyo de empresas como Novo Nordisk, Camelot y Co-operative Bank, además de KPMG, PricewaterhouseCoopers y Bureau Veritas (11).

Assurance en castellano significa seguridad, es una promesa o una garantía. La calidad y credibilidad de los reportes de organizaciones que comunican su desempeño a partir de sus sistemas, procesos y competencias, depende de una serie de factores, que pretenden asegurar y entregar garantías de lo que se comunica en los reportes.

El estándar AA1000 Assurance es un método de evaluación que utiliza un set específico de principios y estándares que permiten otorgar calidad y credibilidad a los Reportes. Cubre un amplio rango de desempeños organizacionales, por lo que en estricto rigor no sólo es aplicable a organizaciones empresariales, en lo que se centra principalmente es en el desempeño sostenible. De la misma forma no es importante el tipo y tamaño de la organización. Examina la comprensión organizacional sobre su propio desempeño e impactos en forma completa, asociándolos con el punto de vista de los stakeholders. Y permite realizar una mirada interna a la organización que indica cuan preparado se está para llevar a cabo políticas y metas establecidas, y como enfrentarse a futuros estándares y expectativas (7).

AA1000 es una norma de procedimiento, no un tipo de desempeño sustancial. Especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones, pero no por los niveles de desempeño que la empresa deberá alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y económicos. Ser "Accountable" (responsable al rendir cuentas) significa explicar o justificar las acciones u omisiones por las cuales uno es responsable ante quienes poseen un interés legítimo. "AccountAbility" es una rendición de cuentas transparente, implica transparencia ante los "stakeholders" (afectados o interesados) con relación a las empresas, ser responsivo (responsabilidad ante los actos y omisiones de la organización y para el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento) y acatar (o cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial) (11)

3.2.1 Características de la AA 1000:

- Se propone como estándar de aseguramiento para medir y divulgar el comportamiento ético en el negocio. Promoviendo un constante perfeccionamiento, mediante la reflexión, planificación, fijación de metas y el compromiso de los grupos de interés (*stakeholders*).
- Se complementa con la GRI que se concentra en el "qué" de la información (indicadores y el formato de lo difundido), mientras que la AA1000 ofrece normas aplicables a los procesos de difusión y el desarrollo de informes accesibles y objetivos.
- Establece pautas para la evaluación de la calidad de los informes éticos y sociales. El sistema de verificación externa AA1000 brinda seguridad en cuanto a la calidad y exactitud del informe de una empresa. Es especialmente importante cuando el método informativo no cuenta con una seguridad en sí mismo, como el de GRI.
- Propone cómo producir información más fiable, en cualquier organización.
- Está relacionada con la certificación SA 8000, en lo relativo a las condiciones laborales y a la protección de los derechos de los trabajadores.
- Se complementa con la certificación ISO 14000 en lo relativo al medioambiente.

3.2.2 Los principios de aseguramiento:

Todos los principios siguientes deberán aplicarse en un proceso de aseguramiento que se haga respecto a esta norma AA1000 (12):

P.1. Plena integridad.

- P.2. Materialidad.
- P.3. Responsabilidad
- P.4. Accesibilidad.
- P.5. Evidencia.

En el anexo N° 2 se desarrolla cada uno de estos principios relacionados con el modelo AA 1000.

3.3 IBASE

El modelo de Balance Social desarrollado por la organización brasileña Ibase, es utilizado por las empresas de dicho país desde 1997. Su simplicidad y claridad han logrado que cada día más empresas lo utilicen como modelo para sus reportes sociales (3).

El set de indicadores podría ser inicialmente usado como un conjunto mínimo de indicadores respetando su formato de presentación. Un aspecto clave de cualquier set de indicadores que se utilice es el compromiso formal de la empresa con la divulgación y transparencia. La forma práctica consiste en que las empresas tienen derecho y reciben un sello de pertenencia al sistema (a la manera de una certificación) a condición de su compromiso de publicar el set de indicadores en medios de prensa de amplia circulación (2).

Cuadro N°2: “Modelo IBASE”

Base de cálculo	Año X	Año X-1
Ingresos de Explotación		

Margen de Explotación						
Libro de Remuneraciones						
Indicadores Sociales Internos	Valor (\$)	% Sobre Remuneraciones	% Sobre Ingresos	Valor (\$)	% Sobre Remuneraciones	% Sobre Ingresos
*Alimentación *Contribuciones sociales obligatorias *Previsión *Salud *Seguridad y medicina en el trabajo *Educación *Cultura *Capacitación y desarrollo profesional *Sala Cuna *Compensaciones por resultado *Otros						
Total Indicadores Sociales Internos						
Indicadores Sociales Internos	Valor (\$)	% Sobre Margen de Explotación	% Sobre Ingresos	Valor (\$)	% Sobre Margen de Explotación	% Sobre Ingresos
*Educación *Cultura *Salud e Higiene *Vivienda *Deporte *Actividades recreativas *Sala cuna *Alimentación *Otros						
<u>Total de las contribuciones a la sociedad</u> <u>Impuestos (excluidas contribuciones sociales)</u>						
Total Indicadores Sociales Externos						

Indicadores Ambientales	Valor (\$)	% Sobre Margen de Explotación	% Sobre Ingresos	Valor (\$)	% Sobre Margen de	% Sobre Ingresos Explotación
Relacionados con la operación de la empresa en Programas o proyectos externos						
Total de Inversiones en Medioambiente						

Indicadores Recursos Humanos

- *N° de empleados al final del período
- *N° de contrataciones durante el período
- *N° de empleados externos
- *N° de empleados mayores de 45 años
- *N° de mujeres que trabaja en la empresa
- *% de cargos de jefatura ocupados por mujeres
- **N° de empleados discapacitados

Informaciones relevantes sobre el ejercicio de la ciudadanía empresarial

Relación entre la mayor y menor remuneración dentro de la empresa						
Número total de accidentes de trabajo						
Los proyectos sociales o ambientales desarrollados por la empresa, fueron definidos por:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	El directorio	El directorio	Todos los	El directorio	El directorio	Todos los

		y los gerentes	empleados		y los gerentes	empleados
Políticas de seguridad y salud en el ambiente de trabajo, fueron definidos por:	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados
Lo que la previsión privada contempla, fue definido por:	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados
La participación por resultados fue definida por:	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados
En la selección de los proveedores se contemplan las mismas políticas éticas y de responsabilidad social adoptados por la empresa:	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados
En cuanto a la participación de los empleados en programas de trabajo voluntario:	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados	<input type="checkbox"/> El directorio	<input type="checkbox"/> El directorio y los gerentes	<input type="checkbox"/> Todos los empleados

Otras Informaciones

Fuente: Acción Empresarial. 2002

4. Códigos de conducta

Un código de conducta pretende ser la guía básica de referencia para los directivos en sus actuaciones diarias. Está destinado a conectar la misión y valores organizativos con el comportamiento cotidiano. Además, si está bien elaborado, proporciona guías claras de actuación que complementan las normas y políticas de las diferentes áreas de la empresa (10).

La adhesión o ratificación a declaraciones/normas internacionales

Consiste en la ratificación voluntaria por parte de las empresas del compromiso de cumplimiento de determinados acuerdos, declaraciones o normas elaborados por instituciones u ONGs. como por ejemplo:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) Fue lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas Kofi Annan con nueve principios voluntarios en áreas de derechos humanos, trabajo y medio ambiente, a los que posteriormente se añadió, en junio de 2004, un décimo principio en relación con la lucha contra la corrupción. En el anexo N°3 se puntualiza cada uno de estos principios.

5. El Balance Social

El Balance Social o Reporte Social Empresarial (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) es un complemento al Balance Financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto (2). Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer

pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente. El Balance Social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo (3).

Cuando se habla de Balance Social estamos hablando de un concepto que reúne un conjunto de tendencias y orientaciones diferentes. Las necesidades informativas de las empresas varían de acuerdo al marco jurídico y el sistema político donde estén insertas.

5.1 Elementos del Balance Social

Tomando como base de la propuesta los diferentes tipos existentes, se plantea un modelo de balance social que permita el análisis de los diferentes aspectos que determinan los temas clave del contexto social en el que se ubican las empresas. Tales temas claves, tanto por su propia entidad, que permite un tratamiento individual de los mismos, como por su carácter globalizador del citado contexto social, pueden ser clasificados de la siguiente forma (3):

1. Valores y Principios Éticos
2. Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo
3. Apoyo a la Comunidad
4. Protección del Medio Ambiente
5. Marketing Responsable

En el anexo N°4 se especifica cada uno de estos temas mencionados como elementos del Balance Social.

5.2 Estructura básica de un Balance Social

La estructura básica del Reporte Social, busca considerar ítems que puedan ser aplicados a cualquier tipo de organización, independiente de su tamaño o actividad. Con esta secuencia garantiza la integridad y encadenamiento lógico, facilita la comparación entre empresas.

Cuadro N°3: “Estructura Básica de un Balance Social” (1):

Presentación
Mensaje del Presidente
Perfil de la empresa
Sector de la economía
Parte I: La Empresa
Historia
Principios y valores
Estructura y funcionamiento
Gobierno Corporativo
Parte II: El Negocio
Visión
Diálogo con los stakeholders
Indicadores de Desempeño:
Indicadores de Desempeño Económico
Indicadores de Desempeño Social
Indicadores de Desempeño Ambiental
Anexos

Fuente: Acción Empresarial. 2003

5.3 Clasificación del Balance Social

Existen variados métodos y formas para procesar y exponer la información de tipo social, cada uno con sus ventajas y desventajas. Su enfoque y contenido dependen de las necesidades informativas de la empresa y del medio, y varían según el marco jurídico-institucional y el sistema político-económico en que la empresa se desarrolla.

Los modelos de balance social se pueden clasificar según el destinatario, en (9):

1. **Balances Sociales Internos:** aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.
2. **Balances Sociales Externos:** están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el Estado, los medios de información, los clientes, etc.

5.4 Razones para la utilización del Balance Social:

En la práctica existen varias razones para que las empresas utilicen el Balance Social, complementando de esta forma la utilización de las otras herramientas de gestión de RSE, entre estas razones se pueden citar (6):

- **Agregar valor:** Hace una diferencia en la imagen de la empresa ya que cada vez es más valorado por Accionistas, Inversionistas, el Estado y el Público en general.
- **Mejora las relaciones:** La empresa que realiza un esfuerzo por publicar un reporte social y hacer transparentes sus acciones y decisiones crea mejores lazos con sus grupos de interés (Stakeholders). Además demuestra cierta apertura de la empresa al diálogo y le da un perfil humanitario.
- **Identificación de posibles conflictos:** El hecho de compilar toda la información en un informe puede ayudar a identificar faltas, omisiones o problemas que pueden comprometer a la compañía.
- **Respuesta a la creciente demanda de transparencia:** Hoy en día se conocen muchísimos casos de empresas que han caído en sus cotizaciones bursátiles, dado la falta de transparencia. Este instrumento soluciona tal problema y da seguridad a accionistas, directivos y empleados.
- **Las nuevas demandas que surgen para las empresas:** Hay un interés por conocer íntegramente el desempeño de las empresas, sus resultados operacionales y su aporte a la comunidad, sus trabajadores y el medioambiente.
- **Aumentar el atractivo de cara a los inversionistas:** Respaldo a proyectos de inversión.
- **Mejora la efectividad organizacional:** Puede ser considerada como una útil herramienta de gestión. El balance social es una valiosa herramienta para dirigir, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus emprendimientos.

- **Disminuye el riesgo de publicidad adversa:** La percepción que genere este tipo de prácticas, minimiza esta posibilidad.
- **Es un instrumento de evaluación:** Analistas de mercado, inversionistas y órganos de financiamiento ya incluyen el balance social en la lista de los documentos necesarios para evaluar los riesgos y las proyecciones de una empresa.
- **Consolida una intención o tendencia:** Es importante llevar a la práctica la intención ejercer el concepto de “ciudadanía corporativa”. El balance social apunta en esa dirección.
- **Ética corporativa:** Contribuye en la promoción de posturas éticas y transparentes en el ámbito corporativo.
- **Sirve como subsidio a las negociaciones laborales:** Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
- **Visión de futuro:** Permite la comprensión más amplia de toda la situación económica de la empresa, por incorporar factores relevantes que se reflejan en el desempeño presente y futuro de la empresa.
- **Análisis de desempeño:** Permite la evaluación de la coherencia entre los valores y directrices asumidos y la realización de los mismos, a través del análisis del desempeño de la empresa.
- **Benchmarks:** Ofrece parámetros comunes de comparación de desempeño con los de otras empresas, estableciendo nuevos niveles de benchmarks.

5.5 Principios del Balance Social

Los principios en que debería sustentarse la elaboración de un balance social son los siguientes (6):

- **Participación de los trabajadores/as:** el balance social no puede limitarse a la reacción positiva, pero unilateral de la dirección de la empresa, sino que su verdadero interés radica en el hecho de que el contenido del mismo sea sistemáticamente intercomunicado e incluso co-formulado por los diferentes ámbitos sociales de la empresa. Ahí radica también su capacidad motivadora.
- **Sistema de valores:** el balance social habría de registrar el sistema de valores culturales y sociales de la empresa bajo un patrón universal de referencia. A través de ese sistema de valores (salud, seguridad, justicia social, poder, autorrealización, entre otros), arraigado en el contexto de la sociedad en el que se

desenvuelve la empresa, se configura una determinada "cultura de empresa" que dicho balance trata de evaluar.

- **Costes sociales:** El balance social debería aportar información que permitiera:
 - Velar porque los recursos humanos sean gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros.
 - Prevenir la infrautilización del potencial de experiencia, conocimiento, competencia y de innovación de la empresa.
 - Detectar los costes sociales excesivos y, sobretudo, los costes ocultos de la empresa.
 - Prevenir los riesgos sociales.
- **Garantizar la calidad de la información:** Una empresa no puede estar gestionada y dirigida si no posee un sistema de información social satisfactorio. La eficacia de un sistema de información tiende al hecho de que los datos estén reagrupados de forma racional y que el acceso a la información se efectúe con facilidad, características que debería reunir un balance social.

5.6 Indicadores en el Balance Social.

Un aspecto relevante para las empresas es analizar y caracterizar las políticas de RSE adoptadas por éstas. La matriz de análisis de la sección anterior es una herramienta útil que apunta en esa dirección. Pero, por otro lado, las firmas requieren conocer su posición frente a las demás firmas de su propia industria y fuera de ella. Esta necesidad podría tener distintas motivaciones como: compromiso con la ciudadanía corporativa, alcanzar o superar los estándares establecidos en su industria, mejoramiento de su imagen corporativa, motivaciones estratégicas, entre otras. (3) En este caso, la herramienta que puede proveer de dicha información es la utilización de indicadores de RSE.

Los indicadores permiten efectuar un diagnóstico del grado de Responsabilidad Social que pone en práctica cada empresa en sus acciones cotidianas. Conforman un instrumento que permite el diseño de una planificación de las prácticas vinculadas a la Responsabilidad Social de la empresa y, por lo tanto, es posible generar procesos de

mejora continua en esta temática (1). En la elaboración de los indicadores deben incluirse todos los aspectos significativos que conforman la RSE, se debe intentar alcanzar un equilibrio adecuado entre el objetivo de contar con una estructura de evaluación completa y clara que permita a las empresas saber de qué se está hablando cuando se hace referencia a la RSE, y el objetivo de brindar a los equipos técnicos evaluadores razonables niveles de flexibilidad que les permitan, al efectuar su trabajo, adaptar y especificar el indicador a las características de cada empresa. (5)

Al entrar al tema de los indicadores resalta de inmediato la discusión de si se habla en términos cuantitativos o cualitativos. Si se opta por los cuantitativos como más completos, se encuentra la debilidad de las escalas y medidas utilizadas, sin mencionar los criterios dispares para seleccionar las herramientas para recabar la información. Un problema adicional surge al decidir cómo presentar la información recopilada.

Los indicadores deben ser cuantitativos, siempre que sea posible y razonable una medición objetiva. Los resultados podrán y deberán valorizarse, siempre que la transformación de valores naturales a valores monetarios represente una ampliación y clarificación de la información y se realice en forma objetiva y sin recurrir a fórmulas artificiosas. Cuando no se disponga de indicadores cuantitativos que cumplan con adecuadas condiciones de representatividad, objetividad y simplicidad, sería preferible recurrir a descripciones narrativas pertinentes (en forma de notas) (9)

En la actualidad es posible encontrar diversas iniciativas y propuestas de modelos de balance social en el mundo. En Latinoamérica, puntualmente, existen herramientas elaboradas por organizaciones vinculadas a la RSE como: Acción Empresarial (Chile), Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (Brasil), Deres (Uruguay), entre otros. (12)

6. La Responsabilidad Social en Chile

A partir de las investigaciones efectuadas por la Fundación PROhumana respecto de la realidad de la empresa Chilena frente a la Responsabilidad Social, se establecen distintos estados de evolución en la adopción de estas prácticas en nuestro país. Estos tres niveles son (10):

Estrategia emergente: acciones espontáneas y reactivas de Responsabilidad Social Corporativa, con antecedentes desde la colonia y asociado a valores cristianos.

Estrategia en desarrollo: es un proceso en el que la empresa comienza a reflexionar sobre sus acciones de Responsabilidad Social Corporativa y generalmente coincide con el momento en que la empresa decide crear una fundación para que organice su política de Responsabilidad Social al interior de ella.

Estrategia Formal: corresponde al momento en el que la Responsabilidad Social Corporativa se hace parte de los valores de la empresa, así como también de su planificación estratégica. La empresa implementa políticas claras respecto de su Responsabilidad Social, tanto internas como externas, así como un sistema para lograr comunicar a todos sus componentes.

La situación general de la empresa chilena con respecto a la Responsabilidad Social se encuentra en un estado intermedio entre estrategias emergentes y estrategias en desarrollo. Siendo las menos las que se encuentran implementando una estrategia formal. Pero para las empresas que están en una etapa más avanzada en la implementación de este tipo de políticas, ven en la responsabilidad social una lógica de marketing y estrategia, un poder instrumental para el mercado, un área de negocio que se incorpora a la política empresarial formal.

En relación al tema de los indicadores de RSE, en nuestro país, puntualmente, existe una herramienta elaborada por la organización "Acción Empresarial", patrocinada por la Confederación de la Producción y del Comercio, llamada "Indicadores Acción Empresarial de Responsabilidad Social". Esta herramienta consiste en un cuestionario de autoaplicación para las empresas que abarca la RSE desde una perspectiva integral, que incluyen las políticas y acciones de la empresa en cinco áreas: Ética Empresarial, Calidad de Vida Laboral, Medio Ambiente, Compromiso con la Comunidad y Marketing Responsable. Por otro lado, se desarrolla en la actualidad el proyecto "Desarrollo de un modelo de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial como herramienta para mejorar la competitividad de empresas e instituciones en países emergentes", adjudicado en el Décimo Concurso de Proyectos FONDEF de CONICYT a cargo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad y la Unión Social de Empresarios y Ejecutivos Cristianos. (7)

Debido a que el desarrollo de la Responsabilidad Social en Chile no ha tenido un crecimiento homogéneo, es fácil advertir en la realidad empresarial de nuestro país, empresas que se encuentran en alguno de los tres estados que venimos desarrollando en esta parte. Esto se debe a la falta de conocimiento teórico-práctico, que ha hecho de las acciones de responsabilidad social en nuestra realidad nacional un accionar espontáneo e intuitivo, carentes de parámetros formales que permitan adoptar políticas concretas de carácter general.

Sector empresarial

En Chile existen tres fuentes de información de interés sobre los esfuerzos de empresas Chilenas en el tema de RSE (2):

- 1) **Acción Empresarial** en su sitio de web tiene varios casos de estudio sobre las prácticas en distintos temas de RSE de algunas empresas que operan en Chile.
- 2) La **Fundación ProHumana** en 2002 realizó una investigación para conocer “el proceso que las empresas Chilenas están recorriendo para incorporar en su lógica o planes de negocios la responsabilidad social en marco de ciudadanía corporativa.”.
- 3) La **Fundación Avina** en agosto 2003 completó un “Catastro de Empresas en Chile con Reconocimiento Público en Temas Sociales y Ambientales” cuyo objetivo es “identificar a las empresas nacionales y multinacionales con presencia en Chile que presentan buenas prácticas en el plano ambiental y social.”

7. Propuesta de Uniformidad a los modelos de Reportes Sociales

7.1 Introducción y propósitos del Cuarto Estado Financiero

En nuestro país, “Acción Empresarial” editó una guía práctica para la confección de Reportes Sociales que postula un modelo cuantitativo y cualitativo de Reporte Social de la

gestión empresarial sobre las acciones en materia de responsabilidad social y el efecto de las mismas.

Lo que postula este modelo es un nuevo Estado Financiero y guía que incluye como parte de los indicadores económicos **un estado de actividad o Resultados desde una óptica distinta a la tradicional: la generación de valor incorporado a la sociedad en un período dado y su aprovechamiento y destino en la perspectiva de los diferentes actores sociales (2)**

Este desarrollo del modelo permite comprender mostrar perfectamente vinculados a la información financiera tradicional, integrándolos en consecuencia y dándoles sentido de pertenencia al conjunto de materias sobre las que una empresa debe regularmente rendir cuentas. En el plano de la evolución de la información financiera, es necesario informar cómo se genera valor en la empresa y a quienes se destina, usando el mismo lenguaje convencional de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Convencionalmente la empresa informa sobre su situación patrimonial (Balance General) y sobre sus resultados económicos (Estado de Resultado), con una óptica de retorno del capital invertido o de utilidad para el accionista y en lenguaje contable basado en el principio del costo histórico. Debido a que dichos Estados se median con base en el principio de lo devengado y no sobre la base del principio de caja o de movimiento de dinero, se adopto otro estado (Estado de Flujo Efectivo), para demostrar el movimiento de fondos líquidos durante un año. Estos tres Estados Financieros son hoy en día, los estados financieros básicos, a través de los cuales las empresas divulgan su situación financiera, patrimonial, sus resultados y su flujo de caja.

El próximo paso de evolución es la presentación de un cuarto estado financiero, aquel que da respuesta a las siguientes necesidades de información pública (2):

- ¿Cuánto valor se genera para la sociedad?
- ¿Cómo se distribuye ese valor entre los distintos actores sociales?
- ¿Debe medirse una empresa sólo por lo que genera para su propietario?

- ¿Qué aspectos deben tomarse en cuenta para que la demostración de los resultados Sociales sea entendible para el público y no solo para un grupo de expertos?

Distintos autores y la experiencia práctica estarían sugiriendo que se torna necesario, un nuevo modelo de reporte que cumpla con las siguientes condiciones (1):

- Información conciliada con la contabilidad
- Integración de la gestión social con la económica
- Habitualidad y frecuencia de dicha información equivalente a la financiera
- Sencillez de presentación y fácil visualización
- Flexibilidad para incorporar variantes sin alterar el modelo
- Cumplimiento de las mejores prácticas de Reporte social (GRI. AA1000, SA8000, entre otros)
- Comparabilidad entre períodos, empresas / industrias y geografías.

7.2 Conceptualización del Cuarto Estado Financiero

La empresa genera valor a través de los ingresos que recibe por la venta de sus productos menos el costo de sus componentes directos de insumos materiales necesarios para producirlos, excluyendo de estos componentes cualquier incorporación de impuestos significativa que constituya una transferencia de recursos de la actividad privada generadora de valor a las arcas del Estado.

En el caso de empresas de servicios, los costos sociales estarán representados también por insumos materiales. En otras palabras, el valor agregado generado probablemente esté representado en una mayor medida que en una empresa industrial o comercial por los ingresos o ventas, lo cual es congruente con el concepto que la creación o los servicios son en una gran parte generación de nuevo valor en la sociedad (2)

El uso de esa riqueza o valor generados, la distribución de la misma entre los grupos de interés social que participan, directa o indirectamente, en la generación de la riqueza, puede dividirse de manera primaria en 6 ámbitos (3):

- **La gente:** a través de su remuneración y beneficios, incluyendo la provisionalidad de cargo de la empresa.
- **El Estado:** a través del aporte resultante de la acción empresarial por concepto de impuesto, tasas, contribuciones, entre otros.
- **La Comunidad:** a través de las inversiones y gastos de desarrollo comunitario que efectúa la empresa.
- **Los Propietarios o Accionistas:** a través del lucro distribuidos o disponible, según el caso.
- Y de manera conciliada con la información financiera tradicional, tanto de situación patrimonial, como de resultados y de flujos de efectivo **la propia Empresa:** a través de partidas que prevén la reposición o mantenimiento de su capacidad generadora, o capital, de valor social.
- y los **Financiadore de la Actividad Empresarial:** el interés, resultados financieros, en general, invertido en la obtención de fondos aplicados a la actividad empresarial.

7.3 Presentación del Cuarto Estado Financiero

A continuación se presenta el modelo integral del cuarto estado financiero y sus notas mínimas sugeridas. El estado incluye números con propósitos ejemplificativos, en base a los supuestos de un caso hipotético.

Cuadro Nº 4: “El cuarto Estado financiero: Modelo Integral”

Ventas	10.000.000

Costos directos:	
<ul style="list-style-type: none"> Nacionales Extranjeros 	<p>1.150.000</p> <p><u>2.275.000</u></p> <p>(3.425.000)</p>
Valor agregado generado	<u>6.575.000</u>
Distribución por grupos de interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Empleados Estado Accionistas 	<p>2.450.000</p> <p>410.000</p> <p>1.000.000</p>
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Reinversión en la empresa Financistas 	<p>25.000</p> <p>1.740.000</p> <p><u>950.000</u></p>
Valor agregado Distribuido	<u>6.575.000</u>
Información Complementaria:	
Valor generado que permanecen en la empresa	
<ul style="list-style-type: none"> Recapitalizaciones Más utilidades acumuladas Menos dividendos distribuidos 	<p>1.260.000</p> <p>1.440.000</p> <p><u>(1.000.000)</u></p>
Valor agregado remanente	<u>1.700.000</u>
Capital aportado	<u>2.000.000</u>

Porcentaje de valor generado retenido sobre capital invertido	85%
Valor administrado por la empresa vertido al Estado:	
Impuestos directos netos	1.778.500
Impuestos directos pagados	210.000
Valor vertido al Estado	<u>1.988.500</u>

Fuente: Luís Pereira Aldama. 2003.

Cuadro N°5: “Notas mínimas al Cuarto Estado Financiero”

Nota 1: Políticas de Responsabilidad Social

- 1. Gobierno Corporativo**
- 2. Código de Ética**
- 3. Seguridad, Salud y Trabajo, Medio Ambiente**
- 4. Desarrollo de la Comunidad**
- 5. Marketing Responsable y Protección al Consumidor**
- 6. Diálogo Social**
- 7. Inversión Social**
- 8. Donaciones voluntarias**
- 9. Educación**

Nota 2: Principales Clientes

Nota 3: Origen de los componentes del costo y promoción de Pymes

Nota 4: Indicadores de distribución del valor agregado

- 1. Empleados**

Cantidad de empleados, por sexo, por procedencia étnica, por función.
Promedio anual de ingreso por empleado, relación entre salario menor y salario mayor y entre remuneración variable y fija.

2. Estado

- Anticipo o diferimiento de impuesto a la renta frente a la tasa nominal.
- Administración de impuestos por cuenta del Estado.
- Tipos de impuestos directos e indirectos, federales y estatales/provinciales/ regionales que gravan la actividad de la empresa.

3. Accionistas

Cantidad, origen geográfico, concentración, relación entre valor contable de la acción y capitalización de la bolsa.

4. Comunidad

- Inversión en proyectos de interés social
- Inversión en medio ambiente
- Horas donadas para trabajos voluntarios
- Donaciones

5. Financiamiento

- Promedio del costo de financiamiento externo (tasa de interés, Banco locales o extranjeros). Promedio de la rentabilidad de los fondos líquidos. Promedio de fondos líquidos sobre activos corrientes.
- Período de cobranza. Período medio de pago. Generación promedio mensual de fondos líquidos.

Fuente: Luís Pereira Aldama. 2003.

7.4 Demostración del Valor Agregado del Cuarto Estado Financiero

Este nuevo Estado Financiero de demostración del valor agregado generado por la empresa, apunta a mostrar a sus lectores cuánto valor es generado por la empresa y cómo éste es utilizado por los distintos actores que se relacionan con ella. La generación de valor se realiza a través de los ingresos operativos de la empresa, relacionados con la venta de sus productos o servicios, a los cuales se les deben deducir los costos directos

asociados a los insumos necesarios para la producción o la prestación de los servicios, sin considerar los impuestos que puedan estar asociados. Puede visualizarse al valor agregado como la generación de recursos derivados de la actividad empresarial, los cuales surgen directamente de la diferencia entre los ingresos generados y los costos de materiales o insumos asociados a dichos ingresos (3).

A continuación presentamos algunas de las particularidades que tiene el estado de demostración del valor agregado (2):

1. División entre los costos directos nacionales y extranjeros: esta división resulta útil para medir el grado de apoyo de la empresa hacia el desarrollo productivo ya sea a nivel nacional, regional o extranjero.

2. Distribución o utilización del valor agregado generado entre los distintos grupos de interés social que participan, ya sea en forma directa o indirecta:

- **los empleados:** reciben parte del valor agregado a través de su remuneración y a través de los aportes de seguridad social de cargo de la empresa.
- **el Estado:** recibe su parte del valor agregado a través de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones realizadas por las empresas.
- **los propietarios o accionistas:** reciben su parte a través de las distribuciones de utilidades, retiros de socios, entre otros.
- **la comunidad:** es a través de inversiones realizadas por la empresa destinadas al desarrollo comunitario, que la comunidad en general recibe su parte del valor agregado generado por la empresa.
- **la propia empresa:** las empresas son también destinatarias del propio valor agregado que generan, ya sea a través de partidas que apunten a reponer o mantener la capacidad de generación de valor agregado así como a incrementar el capital de la misma.
- **los financistas o financiadores de la actividad empresarial:** éstos reciben a través del cobro de intereses (resultados financieros) su parte del valor agregado generado por la empresa.

Al momento de preparar el estado, se debe tener presente que el total del valor generado agregado debe coincidir con el total del valor agregado distribuido. El estado de demostración del valor agregado también incluye la presentación de información complementaria. Esta información incluye por ejemplo, la determinación del valor agregado remanente. Este valor se determina como el resultado neto de (2):

- Las recapitalizaciones del ejercicio, calculadas como:
 - Altas de bienes de uso en el ejercicio
 - Menos depreciación del ejercicio
 - menos, utilidad del ejercicio no distribuida (utilidad neta del ejercicio, menos distribución de utilidades realizada en el ejercicio)
 - más, la utilidad neta del ejercicio
 - menos, los dividendos distribuidos en el ejercicio.

- Puntualmente, es interesante también mostrar dentro de la información complementaria, el total de valor vertido al Estado. Esto ocurre en la medida que las empresas no sólo vierten al Estado los impuestos que gravan directamente su actividad (Impuesto a la Renta), sino también, los impuestos que la empresa recauda de terceros. Es por esto que se presenta dentro de la información complementaria, el total de impuestos indirectos netos y el total de impuestos directos pagados.

- Presentando las líneas de "valor administrado por la empresa vertido al Estado", el "lector social" tendrá información relevante para evaluar la importancia relativa de la acción de la empresa como recaudador por cuenta del Estado (en particular, en relación con el valor que genera), así como de los aportes directos vertidos.

- El estado de demostración del valor agregado también incluye el cálculo del porcentaje de valor generado remanente sobre el capital aportado. Con ello se pretende mostrar la autosustentabilidad en el tiempo de la empresa y la mayor o menor propensión de los accionistas a fortalecer su estructura patrimonial (con independencia de los aportes efectivos de capital que legalmente efectúen).

Notas explicativas al Estado de demostración del Valor Agregado

Es posible considerar la inclusión de notas explicativas a este estado como parte de las notas generales que se presentan al Balance Social, son las siguientes (3):

- **Origen de los componentes del costo y promoción a las empresas nacionales**

Tal como surge del propio estado, la empresa estará en condiciones de mostrar en esta nota el porcentaje de costos directos de origen nacional, de origen regional y de origen extranjero.

- **Información sobre Financistas (Bancos y otras instituciones)**

Para los efectos de que el lector pueda interpretar más correctamente la parte del valor agregado que le corresponde a este tipo de "stakeholder", es recomendable que se incluya información sobre la tasa de interés pagada por la empresa, así como la distribución de las fuentes externas de financiamiento.

7.5 Estado de Indicadores de Desempeño Económico- Financiero (2)

Este estado agrupa a un conjunto de indicadores que buscan dar transparencia respecto a la situación económica de la empresa. Generalmente, dichos indicadores no son considerados en los tradicionales Balances Financieros.

Los indicadores incluidos en éste, son exclusivamente indicadores de carácter cuantitativo. Es posible que en las notas al Balance Social, la empresa también haga referencia a algunos indicadores de carácter cualitativo, es así que se propone la presentación de:

Indicadores Cuantitativos

Los indicadores cuantitativos sugeridos son: Generación y Distribución de Riqueza. En el anexo N°5 se especifica en detalle, cada uno de los indicadores.

Indicadores Cualitativos

Si bien los indicadores cualitativos, por su propia naturaleza no pueden ser incluidos en el propio estado de demostración, es posible incluirlos si la empresa desea hacerlo y lo considera importante, en las notas al Balance Social.

Generalmente se incluye como indicador cualitativo básico la descripción de los impactos económicos causados por la empresa y que afectan de manera directa o indirecta a la sociedad, tales como:

- Impactos en el país debidos a la generación y distribución de la riqueza por parte de la compañía.
- Resultados de la productividad obtenida en el período.
- Procedimientos, criterios y retornos de inversiones realizadas en la misma empresa y en la comunidad.

Otros indicadores cualitativos que pueden considerarse de interés son los siguientes:

- Efectos/impactos de la apertura, traslado o cierre de plantas o filiales de la empresa.
- Valores involucrados en la externalización de los procesos y servicios.
- Desempeño de la empresa en el cumplimiento de los contratos con los proveedores.

7.6 Estado de Indicadores de Desempeño Social (2)

Los indicadores de desempeño social buscan expresar los impactos de las actividades de la empresa en relación con su público interno, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y sociedad en general.

La transparencia y buen desempeño de estos indicadores afectan positivamente la imagen corporativa, constituyen un elemento de diferenciación y por ende, una ventaja competitiva.

Empleados

La empresa socialmente responsable no se limita a respetar los derechos de los trabajadores estipulados en el código del trabajo, pues ello es la base indispensable de la responsabilidad que le compete para desempeñarse. La compañía debe ir más allá e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, como también en el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y en el mantenimiento de buenas relaciones laborales.

Indicadores cuantitativos sugeridos:

Se recomienda que la empresa incluya en esta sección varios indicadores relacionados a mostrar transparentemente, cuánto destina al cuidado de su personal.

Otros indicadores presentados habitualmente tienen que ver con:

- **Comparación de Sueldos:**

- Porcentaje obtenido de dividir la remuneración mayor entre la remuneración menor (incluyendo participación en los resultados y bonificaciones)
- División del sueldo menor de la empresa entre el salario mínimo vigente (incluyendo participación en los resultados y bonificaciones)

- **Perfil de los Colaboradores:**

- Porcentaje de mujeres trabajadoras de la empresa en relación al total de los empleados. ¿Qué porcentaje de ellas se encuentran en cargos directivos o de gerencia?
- Porcentaje de personas discapacitadas que trabajan en la empresa en relación al total de trabajadores. ¿Qué porcentaje de ellas se encuentran en cargos directivos o de gerencia?

- Cantidad Total de Trabajadores.
- Evolución de los empleados durante el ejercicio (admisiones, despidos, renunciaciones).
- Educación de cada trabajador.

- **Salud y Seguridad:**

- Media anual de accidentes de trabajo de sus empleados.
- Porcentaje de los accidentes de trabajo que causaron el distanciamiento temporal de los empleados o prestadores de servicios.

- **Educación y capacitación:**

- Porcentaje de la inversión en educación y capacitación en relación al ingreso total.
- Porcentaje de la inversión en educación y capacitación en relación al total de los costos operacionales.

- **Tasa de atracción y retención de trabajadores:**

- Rotación observada en el período.
- Cantidad de candidatos en relación al número de vacantes ofrecidas en el período.

Aspectos o Indicadores cualitativos:

Si bien los aspectos cualitativos relacionados a los trabajadores no son presentados directamente en el estado demostrativo, es importante que la empresa considere la necesidad de mencionar en una de las notas al Balance Social, los aspectos que demuestren la calidad de las relaciones laborales, como por ejemplo: Involucramiento de los trabajadores en la gestión (cantidad de información financiera, de producción, objetivos estratégicos, etc., proporcionada a los trabajadores).

Proveedores

Una empresa socialmente responsable tiene el compromiso con sus proveedores y socios de cumplir los contratos establecidos y de trabajar por el perfeccionamiento de sus relaciones.

Indicadores Cuantitativos

Se recomienda presentar como parte del estado, información básica sobre total de proveedores, concentración de los mismos en relación a la necesidad de insumos que posee la empresa, porcentaje de trabajadores contratados sobre el total de trabajadores internos, e incluso los fondos destinados a que los proveedores cumplan con los criterios sociales y ambientales de la empresa.

Aspectos Cualitativos

Al describir la empresa y el negocio que ella realiza, se deberá evaluar la conveniencia de presentar la naturaleza y perfil de los proveedores: tipos de proveedores, principales aspectos de las políticas de selección, contratación, evaluación y relación de proveedores.

Otros indicadores sugeridos

- Programas de seguimiento y verificación del cumplimiento de los criterios sociales y ambientales acordados con los proveedores.
- Porcentaje de trabajadores externos en relación al total de la fuerza de trabajo.

Consumidores/Clientes

La responsabilidad social de la empresa hacia los consumidores y clientes exige de la compañía inversión permanente en el desarrollo de productos y servicios confiables, que minimicen los riesgos de daño a la salud de sus usuarios y de la comunidad en general. La publicidad de sus productos y servicios debe ser adecuada, sus envases deben contener información detallada sobre el producto asegurar la atención al cliente y el soporte antes, durante y después del consumo.

Indicadores Cuantitativos

Se sugiere la utilización de los siguientes indicadores:

- Total de llamadas atendidas por el Servicio de Atención al Consumidor.
- Total de reclamos realizados por clientes.
- Cantidad de innovaciones implementadas en el servicio de atención al cliente (fondos y recursos afectados a Servicios de Atención al Cliente).

Indicadores Cualitativos

También a nivel de las notas al Balance Social, la empresa deberá evaluar la necesidad de incluir aspectos cualitativos como los siguientes:

- Información de las encuestas realizadas sobre satisfacción de los consumidores y de las acciones tomadas por la empresa según sus resultados.
- Servicio de atención al consumidor, dando cuenta de los principales reclamos de los clientes y las respectivas soluciones.
- Se consideran los requerimientos de clientes con capacidades diferentes.
- Existe transparencia en la información al público consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Otros indicadores Sugeridos

- Programas especiales para la mejora de productos, servicios y procesos.
- Programas de capacitación a sus profesionales de atención al público.
- Normativa de la empresa sobre las informaciones contenidas en rótulos, envases y otros materiales de comunicación.

Comunidad

La comunidad en que la empresa se encuentra inserta le provee infraestructura y capital social representado por sus trabajadores y sus socios, contribuyendo así a la viabilidad de sus negocios. La inversión por parte de la empresa en acciones que traigan consigo beneficios para la comunidad es una retribución concreta a la sociedad en la cual la compañía se encuentra inserta.

Aspectos Cualitativos:

- Administración de impactos en la comunidad: mecanismos de registro y de respuesta a las demandas o reclamos de su entorno por los impactos causados por la compañía.
- Administración de programas de inversión social

Indicadores Cuantitativos:

En general, es deseable que los indicadores cuantitativos muestren los fondos y recursos que la empresa ha destinado a programas sociales, educativos, de salud, culturales y proyectos comunitarios en general.

Otros indicadores:

- Utilización de los beneficios tributarios para actividades relacionadas con educación, cultura y deporte.
- Mecanismos de evaluación del impacto social de sus inversiones y proyectos sociales.
- Existencia de políticas claramente definidas para establecer apoyo a la comunidad.

Estado

La empresa debe relacionarse con los poderes públicos de forma ética, responsable y dentro de los marcos legales, manteniendo con ellos una relación dinámica frente al objetivo común de mejorar la calidad de vida del país y sus ciudadanos.

Indicadores cuantitativos

- Porcentaje de la facturación (ingresos operativos) que invierte la empresa en subsidiar o realizar campañas de bien público.
- Participación y apoyo a la elaboración, ejecución y perfeccionamiento de políticas públicas universales.
- Monto destinado a patrocinar y realizar estudios o investigaciones relacionadas con temas sociales.

Indicadores cualitativos

Participación en instituciones, foros empresariales y otros, que busquen contribuir a elaborar propuestas de interés público y de responsabilidad social.

7.7 Estado de Indicadores de Desempeño Ambiental (2)

La empresa impacta sobre el medioambiente de diversas formas y con distinta intensidad. Su relación con el aire, el agua, el suelo, la biodiversidad, constituye el amplio conjunto de aspectos que la compañía debe considerar en su desempeño y actuar frente a ellos acorde con sus compromisos medioambientales. Una organización medioambientalmente sustentable busca minimizar los impactos negativos y ampliar los positivos.

Indicadores cuantitativos

Se debe hacer referencia principalmente a la utilización que de los recursos hace la empresa, las inversiones destinadas a la mejora o preservación del medio ambiente y la atención de reclamos realizados por terceras personas y en relación a posibles daños que la empresa haya realizado en el medio ambiente.

Los indicadores de inversión deben presentar básicamente los fondos que la empresa ha destinado durante el ejercicio económico a la realización de proyectos, programas y procesos de mejora y preservación del medio ambiente, reciclaje y eliminación de residuos, reducción del consumo de las fábricas e iniciativas de educación y capacitación medioambientales.

Indicadores cualitativos

Los indicadores cualitativos que la empresa puede evaluar incluir en las notas al Balance Social son los siguientes:

- Mención de las políticas, infraestructura y procesos de gestión relativos a la administración de los impactos medioambientales.
- Detalle de las iniciativas desarrolladas para la administración de residuos, ahorro energético, reciclaje, educación ambiental, uso de los recursos naturales, y acciones compensatorias (por ejemplo: reforestación).
- Relato sobre los principales impactos ecológicos provocados por la empresa, así como de sus acciones para minimizarlos.

Otros indicadores cualitativos sugeridos son los siguientes:

- Valores invertidos en proyectos y programas de mejora ambiental y los respectivos porcentajes en mejora ambiental y en relación a la facturación de la empresa.
- Premios y certificados obtenidos por la performance de la gestión ambiental.
- Consumo de energía, agua y materia prima por unidad producida e iniciativa para aumentar su eficiencia.
- Iniciativas de disminución de consumo en general.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En general, existe un cuestionamiento permanente, tanto por parte del público como de lectores avezados en la interpretación de Estados Financieros, sobre la suficiencia, la pertinencia o la relevancia y la transparencia de la información que divulgan las empresas. Dicho cuestionamiento no conoce de fronteras, es también un fenómeno global, ya que estos aspectos han dado lugar a una nueva dimensión de interés en la divulgación de información no restringida a los aspectos contables. Se comenta hoy sobre los Reportes Sociales, que presentan una visión integral de la empresa y demuestran la gestión de la misma en diferentes aspectos.

En los tres últimos años se ha observado una proliferación de Reportes Sociales, como iniciativa internacional, la Global Reporting Initiative (GRI) ha sido pionera y las guías que emiten promueven modelos de la RSE que contiene un set de más de 60 indicadores cuantitativos. Con distintas iniciativas, los Reportes Sociales de las empresas avanzan hacia la utilización de indicadores más objetivos y comparables, es decir, se aprecia una tendencia hacia la estandarización de los mismos.

En Chile, sin embargo, no existen cuerpos normativos que impongan la obligación de divulgar información de carácter social, y no se dispone de estudios que analicen las perspectivas que se manejan respecto a este tema, o por lo menos, el reconocimiento que la RSE conlleva beneficios para quienes la practican. Ante este escenario, falta un eslabón intermedio, como por ejemplo un estándar sobre cómo reportar información que vincule la información financiera tradicional de la empresa con su dimensión social.

El presente proyecto de Tesis tiene como propósito fomentar a las empresas declaradas socialmente responsables, en la utilización de un modelo básico de Balance Social que se ha denominado "el cuarto estado financiero", como un primer esfuerzo de conciliación que integre los conceptos de responsabilidad social en la información que presenten las empresas.

OBJETIVO GENERAL

Fomentar e incentivar la preparación y divulgación de un mayor número de Reportes Sociales en las empresas con Responsabilidad Social, a través de un estudio de los distintos modelos utilizados y los avances hacia la estandarización y la aplicación del denominado Cuarto Estado Financiero.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Preparar una guía que permita entender aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial y su importancia para la empresa de hoy de manera estructurada y coherente, a través de una revisión bibliográfica.
2. Identificar modelos de Reportes Sociales utilizados en organizaciones denominadas Socialmente Responsables, respecto al proceso y cumplimiento de estándares internacionales; a través de entrevistas a expertos.
3. Verificar la existencia de normativas que estandaricen la presentación de Reportes Sociales a través de entrevistas a encargados de áreas relacionadas con la RSE y revisión bibliográfica.
4. Proponer, considerando los resultados obtenidos de los objetivos 2 y 3, una guía práctica para la preparación del Cuarto Estado Financiero en las empresas en estudio.

METODOLOGÍA

El presente estudio de investigación es de tipo exploratorio y se desarrollará en las siguientes etapas:

Etapa 1: Recopilación de Información.

Acciones:

- Revisar bibliografía en textos especializados en el área de la Auditoría Social y Responsabilidad Social Empresarial.
- Revisar en Internet las páginas Web relacionadas con la temática en estudio.
- Revisar las publicaciones y artículos de diario y revistas especializadas en el tema en discusión.
- Revisar la información de Organismos en “Acción Empresarial”.
- Entrevistas a expertos en el tema.

Etapa 2: Sistematización de la información recopilada y determinación de la población bajo estudio.

Determinación de la población bajo estudio.

Criterios de Selección de la muestra:

- Que la muestra corresponda a empresas por conveniencia (Socialmente Responsables)
- Justificación de la selección de las empresas en estudio.
- Que pertenezcan al sector privado.

- Que se trate de empresas que adopten los modelos en estudio.
- Que desarrollen prácticas de responsabilidad social empresarial en las áreas de: ética empresarial, bienestar social y medioambiental, relaciones laborales, comerciales, productivas y comunicacionales.

Etapa 3: Análisis de los antecedentes recopilados en las empresas en estudio

- Examinar de manera específica los distintos modelos utilizados por las empresas en estudio.
- Individualizar y comparar la estructura, diseño y condiciones de las herramientas e indicadores utilizadas.
- Considerar el proceso y la utilización de estándares internacionales.

Etapa 4: Propuesta de una Guía Práctica, sobre el cuarto estado financiero.

- Precisar la estandarización de las estructuras utilizadas.
- Definir el potencial de conciliar en el Reporte Social la información financiera y social de la empresa.

Etapa 5: Análisis de resultados y Redacción del Informe Final de Tesis.

- Comparación de la información obtenida en las empresas en estudio.
- Interpretación de la información obtenida a través de criterios establecidos por el Modelo Integral y los Modelos aplicados en las empresas.

DISCUSION Y ANALISIS DE LA INFORMACION RECOGIDA

1. Selección de la muestra

Las Empresas en estudio se han elegido a través de una muestra por conveniencia, sin embargo están dentro de un “ranking” posicionadas como pioneras en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile, estudio elaborado en el año 2005 por la Fundación Prohumana y Revista Capital.

Para la elaboración de este ranking se consideraron tres dimensiones:

- El desempeño social, que abarcó el ambiente laboral y las condiciones de trabajo, la seguridad de los trabajadores y la relación que la empresa establece con la comunidad.
- El desempeño ambiental, que incluyó el impacto del proceso productivo en el ambiente.
- El desempeño económico que integró resultados financieros y políticas de empleo, remuneraciones y beneficios.

Para la preparación de este estudio exploratorio, se consideraron los aspectos más relevantes, indicadores y tipos de modelo utilizados, cuya visualización están contenidos en los reportes sociales respectivos y publicados en el periodo del 2004. Las Empresas que se eligieron son consideradas dentro de las diez más responsables socialmente, y corresponden al sector de industria manufacturera, servicio de seguridad social y servicio financiero. Las tres empresas en estudio, pertenecen al sector privado y son:

1. Banco Santander Santiago (segundo lugar en el ranking).
2. Chiletabacos (cuarto lugar en el ranking).
3. Asociación Chilena de Seguridad (séptimo lugar en el ranking).

2. Recopilación de información:

Para la realización del estudio, y con el fin de promover la participación de las empresas en el mismo, se estableció previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas, se les aclaró el objetivo del estudio y se les solicitó su colaboración en el envío de información.

El nivel de respuesta de las empresas fue suficiente, a través de una entrevista personal y contacto vía Internet se nos entregó documentación e Informes Sociales, que serán analizados más adelante.

3. Alcance y Análisis del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, se han tomado como base las memorias del ejercicio 2004 elaboradas por las empresas en estudio, que contienen información sobre aspectos de RSE. En el análisis individual por empresa, se debe especificar que han sido considerados aspectos sobre su negocio y los Balances Sociales respectivos.

4. Fundamentos del análisis de contenido

El estudio se basa en un Análisis que cumple con las siguientes características:

- Integración de los diferentes aspectos relativos a la RSE al máximo nivel de detalle, teniendo en cuenta conexiones entre la RSE y las operaciones de cada empresa.
- Evaluación de la información contenida en ellos, según los Indicadores y herramientas empleadas.
- Comparativo de las valoraciones cualitativas y cuantitativas de los Balances para dotar de objetividad en los resultados y para facilitar la comparabilidad de los mismos.

ACHS: Experiencia de la Asociación Chilena de Seguridad

1. Historia

Nace como una institución socialmente responsable, con el objetivo de disminuir los accidentes laborales y las enfermedades, tarea que ha cumplido a cabalidad según las cifras que demuestran que Chile, ya que posee una de las tasas más bajas de accidentes laborales del mundo, un 7,1%.

Fue una respuesta empresarial pionera en el campo de la RSE ante un problema social, siendo sus objetivos estratégicos la de Promover una cultura de Prevención Integral y Promover la Calidad de Vida Laboral.

Para cumplir plenamente con sus metas y objetivos, ACHS cuenta con tres líneas principales de servicios, a saber:

- Prevención
- Prestaciones de salud
- Prestaciones económicas: subsidios, indemnizaciones y pensiones

2. Balance Económico y Financiero

La ACHS emite estados financieros preparados de acuerdo a normas específicas impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, además de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Chile, auditados por la empresa KPMG.

Por efectos prácticos, ya que este Balance es publicado íntegramente en la Memoria Anual, para evitar que un exceso de información distraiga al lector del reporte social, en la sección correspondiente a los indicadores económicos y financieros hemos hecho una selección de aquellos más trascendentes y que demuestran fehacientemente el buen estado económico de la empresa.

Es así como a los indicadores que fueron reportados el año 2003: liquidez, productividad, solvencia, excedentes, retorno sobre activo fijo y endeudamiento, se han agregado otros que pueden complementar esta información, tales como: patrimonio, ingresos totales e ingresos operacionales. Con ello, se da mejor cumplimiento a los principios del Pacto Mundial.

3. Balance Social

La Asociación Chilena de Seguridad, vincula su acción socialmente responsable de manera global, integrando a los diversos actores relevantes de la sociedad, tales como gobierno, empresa y la comunidad, en sus distintas variantes y ámbitos de acción. Esto, con el fin último de cooperar promoviendo y desarrollando entre ellos acciones para una amplia difusión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no sólo como una herramienta de trabajo institucional sino como un principio ético a adoptar por todos ellos. El primer Reporte Social, correspondiente al año calendario 2003, señalaba cómo la empresa estaba cumpliendo con los principios del Pacto Mundial y contenía las acciones que había realizado en ese período en relación con los empleados, los afiliados, los clientes, los proveedores y la comunidad en general; fue una primera e importante experiencia para crear un modelo de informe, basado en la estructura propuesta por el Pacto Mundial.

4. Modelo Aplicado

Las distintas acciones desarrolladas por la empresa, están en función del cumplimiento de los “Principios del Pacto Mundial” y se miden de acuerdo a “Indicadores”, los que han sido establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Como se explicita anteriormente, la empresa se preocupa constantemente por transparentar sus resultados financieros y de gestión. A pesar de no tener fines de lucro, como empresa su prioridad es generar utilidades que aseguren su mantención en el tiempo. Asimismo, para que sea socialmente responsable, su primera tarea es asegurar rentabilidad.

Por estas razones se presentan a continuación y antes que los indicadores de desempeño social, ambiental y del Balance Social Interno, los indicadores financieros y de productividad de la empresa, los que incluyen nuevos datos respecto al Reporte 2003, tales como patrimonio, ingresos operacionales (o ventas netas) e ingresos totales.

Indicadores Financieros y de Gestión

- 1) Ingresos Operacionales
- 2) Índices de liquidez
- 3) Endeudamiento
- 4) Índices de solvencia
- 5) Productividad
- 6) Ingresos Totales
- 7) Excedentes sobre Ingresos
- 8) Retorno sobre Activo Fijo
- 9) Patrimonio

Durante el año 2004, consecuentemente con el mejoramiento del resultado operacional y de los excedentes finales, todos los indicadores financieros mostraron una mejora en su desempeño, con excepción del índice de liquidez. En efecto, al aumentar los ingresos, se cuenta con más liquidez para financiar el capital de trabajo, llevando a una baja en el índice de endeudamiento y a una mayor solvencia. Al mismo tiempo, se observa un incremento en la productividad y por lo tanto, también en el índice de excedentes sobre ingresos, el retorno sobre activo fijo y el patrimonio.

5. Conclusiones del Modelo Aplicado

- **Indicadores de desempeño económico**

Con respecto al Reporte Social, en la empresa no se ocupan los Indicadores de desempeño económicos presentados en el Modelo GRI. tal y como se articula en la guía, el alcance y propósito de los indicadores económicos van mas allá de los indicadores financieros habituales. Los indicadores financieros se centran principalmente en la rentabilidad de una organización, con el objetivo de informar a su dirección y a sus

accionistas. Por el contrario, los indicadores económicos, tal y como se entienden en la memoria, estudian el modo en que las organizaciones afectan a las partes interesadas con las que interactúan de manera directa e indirecta. Por tanto, la prioridad de las medidas de desempeño económico es la de señalar cómo cambia el nivel económico de las partes interesadas, como consecuencia de las actividades de la organización, más que como cambia, son las consecuencia de las condiciones financieras de la empresa misma. En ciertos casos, estas valoraciones pueden encontrarse en indicadores financieros ya existentes. En otros, sin embargo, pueden ser necesarias medidas distintas, como la reformulación de la información financiera tradicional, para recalcar el impacto en las partes interesadas. En este contexto, se considera a los accionistas como una de las muchas partes interesadas.

- **Indicadores de desempeño Social**

En lo relativo al cumplimiento de los principios de la dimensión Derechos Humanos, la Gerencia de Personal y el Bienestar, monitorea los datos y resultados concretos de las políticas y acciones desarrolladas por la ACHS en esta materia.

- **Indicadores de desempeño Ambiental**

Con respecto a los Indicadores de desempeño ambiental, se puede analizar que se utilizan indicadores centrales, los cuales podrían ser los más relevantes, obviando otros indicadores adicionales según la guía del GRI.

ACHS afirma que seguirá perfeccionando este instrumento de medición así como los registros que se llevan en cada uno de los ítems, a objeto de entregar en el Reporte Social 2005 cifras más certeras e inclusivas, pretendiéndose llegar a la brevedad a una herramienta auditable por terceros.

- **Indicadores de Accidentabilidad del País**

En esta segunda edición del Reporte Social, se han incluido datos sobre accidentabilidad nacional, tomando en consideración las empresas afiliadas de ACHS durante 2004, con el objetivo de mostrar los resultados del trabajo realizado.

Estos datos son publicados en el Anuario Estadístico 2004, que desarrolla la Gerencia de Prevención y que a la vez, se puede encontrar en el sitio web. De este documento se ha seleccionado el resumen estadístico, el gráfico de la tasa de accidentabilidad histórica, estadísticas según género y accidentabilidad y riesgo por actividad económica.

Es importante mencionar, que los indicadores de este punto son propios de la ACHS, la cual por el rubro que se especializa son relevantes señalarlos. A continuación se señalan los indicadores utilizados:

• N° de Empresas (Casas Matrices)
• N° de Empresas (Casas Matrices y Sucursales)
• Promedio Mensual de Trabajadores Afiliados
• Accidentes del Trabajo con Tiempo Perdido
• Accidentes del Trayecto
• Accidentes Fatales del Trabajo
• Accidentes Fatales del Trayecto
• Días Perdidos Accidentes del Trabajo
• Días Perdidos Accidentes del Trayecto

En el anexo N°6 se despliega un resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004.

- **Balance Social Interno.**

Las cinco prioridades del Nivel número uno para el año 2005 se mantienen iguales al período anterior: Seguridad en el Empleo, Satisfacción Laboral, Sistema de Remuneraciones, Capacitación y Desarrollo y Reconocimiento de Méritos. Se agrega un nuevo indicador denominado: Estilo de Liderazgo y se reposiciona el indicador Calidad de la Organización. Se desplaza del nivel número dos al nivel número tres a los indicadores de Sistema de Promoción y Ascensos y Beneficios de Salud.

El Balance Social 2004 resulta con superávit, evidenciando un mejoramiento del clima laboral interno y validando la formulación y gestión del Plan Social 2004, particularmente en relación al Indicador Reconocimiento de Méritos, tema prioritario para la ACHS y sus trabajadores.

Los principales pasivos reflejados en la Memoria 2003 se redujeron y/o pasaron a constituirse en Activos, entre ellos: Promociones y Ascensos, Beneficios de Salud, Sistema de Remuneraciones y Préstamos Institucionales.

Esto evidencia la permanente preocupación de la Dirección Superior de la empresa por la mejora continua de la calidad de vida laboral, de forma de hacer de la ACHS un mejor lugar para trabajar.

CHILETABACOS S.A: Experiencia de la Compañía Tabacalera

1. Historia

British American Tobacco (BAT), es líder en más de 50 países constituyéndose como el segundo grupo tabacalero más grande del mundo que cotiza en la bolsa. Actualmente Chiletabacos, es una filial de la Empresa BAT, la cual tiene una participación de un 70.36% de las acciones. Con el objeto de mejorar tanto su desempeño social como económico, hace dos años puso en marcha el proceso del Reporte Social y diversos países del grupo BAT se han sumado a esta iniciativa, y a partir del año 2003, Chiletabacos es uno de ellos. Son la Compañía tabacalera más grande de Chile, con una participación en el mercado sobre el 95%. El objetivo de esta empresa es producir rentabilidad a sus inversores y participación de mercado entre fumadores, fabricando y comercializando cigarrillos de alta calidad.

2. Balance Social

La empresa lo utiliza como un instrumento de trabajo y lo aplica voluntariamente para llevar a cabo políticas de comercialización de un producto en forma responsable. A través de éste, permite conocer y comprender las expectativas e inquietudes de los representantes de su sociedad. Algunos se preguntarán por qué una compañía, cuyo producto genera controversia, elabora un documento como éste. La respuesta de ellos es

que sí son responsables socialmente, declarando que su desempeño laboral refleja el principio de responsabilidad social corporativa, que su filosofía de trabajo ofrece una oportunidad para mejorar las prácticas comerciales, ambientales y sociales.

3. Modelo Aplicado

Chiletabacos implementa el uso de estándar de la norma AA1000, el que opera como una guía de trabajo, a través de la incorporación de una serie de principios que apunta a garantizar transparencia, neutralidad y calidad. La empresa da cuenta de la planificación, auditoría y ejecución de cada una de las etapas del Reporte Social y de los compromisos sociales sostenidos con los grupos de interés. Paralelamente, permite que las sesiones de diálogo se gesten en un ambiente de confianza, ya que los Reportes son Auditados por una empresa externa, requisito establecido en la norma. La verificación de esta empresa externa cubre las operaciones de Chiletabacos y es enfocada principalmente con dos objetivos:

- a. Realizar una revisión detallada de la adecuación e implementación de la empresa a la norma AA1000.
- b. Verificar si la información contenida en el Reporte Social es un reflejo verdadero y exacto de las actividades y desempeño de la empresa.

También se aplica voluntariamente los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI). Estos indicadores apuntan al desarrollo de una Reporte donde se desarrolla el desempeño social, ambiental y económico. Los Reportes Sociales de la empresa aplican este lineamiento, ya que uno de los principios que exige la norma AA1000 es que una compañía socialmente Responsable debe informar sobre su sustentabilidad en las áreas sociales, ambientales y económicas, permitiendo a los grupos de interés evaluar cómo fue el desempeño de ella en dichas materias con respecto a sus expectativas.

4. Los indicadores GRI

Indicadores de Desempeño Social:

Ofrece información sobre el impacto que ejerce una compañía en las materias sociales, como: salarios, condiciones laborales, estabilidad de los empleados, salud y seguridad en el lugar de trabajo, derechos laborales y humanos, entre otros.

Indicadores de Desempeño Medioambiental:

Se explica cómo la empresa influye en el aire, el agua y la tierra, Además de los componentes de los productos, etapas de elaboración y otros.

Indicadores de Desempeño Económico:

Ofrece una visión sobre la influencia que ejerce la empresa en la economía Chilena, a través de la publicación de datos como: porcentaje de participación en el mercado, contribuciones de capital, impuestos pagados al Fisco, información sobre proveedores, empleados, donaciones a la comunidad, entre otros.

En el Anexo N°7 se establecen cada uno de los indicadores utilizados por la empresa en su Balance Social.

BANCO SANTADER SANTIAGO: Su experiencia

1. Historia

Santander Santiago es uno de los principales bancos privados y más grandes de Latinoamérica. El primero del país por colocaciones y la tercera mayor empresa de Chile por capitalización bursátil, con un valor en Bolsa de US\$ 7.916 millones a diciembre del 2005.

Cuenta con una participación de mercado de 22,6% en préstamos totales y de 25,6% en colocaciones de consumo. Además, es líder en financiamiento de vivienda con un 24,9 % de la cuota de mercado.

Con el fin de entregar un servicio especializado y responder mejor a las necesidades de cada segmento de clientes, el Banco se estructura en cuatro áreas de negocios:

- *Banca Comercial.*
- *Banca Empresas.*
- Banca Mayorista Global.
- Santander Banefe.

2. Balance Económico y Financiero

De acuerdo con los criterios establecidos en las nuevas Normas Internacionales de Contabilidad, se estructuran sus áreas de negocio en dos niveles:

- Principal o geográfico
- Secundario o por tipos de negocio.

Según lo explican, en el ámbito económico-financiero la primera responsabilidad social es que la empresa sea eficiente, esté bien gestionada y tenga grandes rentabilidades en el tiempo. Ello le permitirá crear empleos de calidad, satisfacer las expectativas de sus clientes, retribuir adecuadamente a sus accionistas y pagar impuestos para contribuir al desarrollo del país. Una vez cumplida esta condición, las empresas deben avanzar hacia una dimensión social, realizando reales aportes al crecimiento de la comunidad.

3. Balance Social o Memoria de Sostenibilidad

La Memoria de Sostenibilidad es el tercer documento anual que publica el Banco, dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Este documento informa principalmente las actividades realizadas por Santander Santiago en Chile durante el año 2004.

Sus políticas de RSE tanto hacia la comunidad como hacia sus trabajadores y al medio ambiente, han permitido que esta empresa sea reconocida como una de las más responsables en Chile. Ellos han asumido la RSE como un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial. En consecuencia, implica el compromiso renovado con la

comunidad, entorno y con nuestros diversos públicos de interés: clientes, accionistas, empleados, proveedores, la sociedad en su conjunto y el medio ambiente.

4. Mapa de sostenibilidad

Para el Banco, la sostenibilidad está unida a la preocupación por el futuro, plantean que las empresas deben garantizar el crecimiento sostenible cuidando su entorno y sus recursos, y contribuir al bienestar social.

- **Actividad sostenible**

Éste ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones:

- Para que esta actividad sea sostenible, el Banco tiene como eje una gran base de Clientes con los que establecen relaciones duraderas.
- Para desarrollar su actividad, el Banco pone a disposición de sus clientes una amplia gama de Productos y Servicios, acordes con sus necesidades.
- El Grupo mantiene una relación estable, participativa y exigente con los Proveedores, lo que contribuye al desarrollo de una actividad bancaria eficiente.

- **Estructura sostenible**

Según su modelo de sostenibilidad, éste se asienta sobre una estructura sólida, eficaz y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su perspectiva de futuro.

La Estructura Sostenible cuenta con sólidos pilares:

- Una base de capital estable, con 2,4 millones de Accionistas.
- Un Gobierno Corporativo transparente, eficiente y adaptado a los estándares internacionales más exigentes.
- Unos Profesionales comprometidos con los objetivos de la empresa.
- Una Marca común que proporciona identidad y reputación a todas las ramas de actividad del Grupo.
- Una Gestión del Riesgo especializada, con una amplia experiencia adaptada a cada mercado y a cada entorno económico.
- Una Tecnología basada en la innovación y apoyada sobre sistemas contrastados.

- **Entorno sostenible**

- En el marco de su actividad, el Santander favorece un entorno sostenible que impulse el desarrollo social y cultural y preserve el medio ambiente.
- Para ello, el Grupo interviene de forma decidida, destinando recursos económicos y humanos, mediante tres líneas de actuación:
 - Un programa global de colaboración con las Universidades, que apoya la educación superior como motor de futuro en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa.
 - Programas locales de Solidaridad Social, adaptados a las circunstancias de cada sociedad en la que el Banco está presente.
 - Una política activa de protección al Medio Ambiente, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación.

5. Modelo Aplicado

Esta es la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Santander Santiago inspirada en los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI). Aún no se dispone de información sobre todos los indicadores y hay otros que no son aplicables al

negocio financiero. Mencionan que seguirán trabajando para poder incluir un mayor número de indicadores GRI en el próximo reporte.

La relación del Santander Santiago con sus diferentes públicos de interés está basada en la confianza, la transparencia y en los principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Por ello, para el Banco es crucial la formación ética de sus empleados y difunde continuamente sus valores corporativos, plasmados en su Código de Ética a todos los miembros de la organización. Estos valores corporativos inspiran la conducción del negocio y constituyen una herramienta básica para guiar a sus ejecutivos en la adopción de decisiones consistentes con la misión y visión de la compañía.

Los valores corporativos se comunican durante el proceso de inducción de los nuevos empleados y se refuerzan continuamente a través de los medios internos, concitando un alto grado de adhesión entre las personas.

En el Anexo N°8 se establecen cada uno de los indicadores utilizados por la empresa en su Balance Social.

PROPUESTA A LA UTILIZACION DEL CUARTO ESTADO FINANCIERO

Tras el estudio de cada una de las empresas consultadas en relación a la utilización e implementación de sus Balances Sociales, se observa que hay ciertas coincidencias y también divergencias en la información. Es por eso, que es primordial confeccionar un cuadro comparativo con los puntos que marca el Modelo GRI y los principios del Global Compact manejados por ellas, y se han tomado como referencia los indicadores de desempeño ambientales, sociales y económico propuestos por el GRI en su última versión disponible.

Se establece un cuadro comparativo, explicitando en qué casos esas informaciones son también sugeridas por las respectivas organizaciones. Como resultado, se observa :

Parte 1: Indicadores centrales de GRI contenidos en el Informe, comparadas con las tres fuentes informativas.

Parte 2 : Principios del Global Compact, comparadas con las tres fuentes informativas.

En el anexo N° 9 se puntualiza el cuadro comparativo de cada una de las empresas en estudio.

Análisis:

Es en estos tiempos, más que nunca, que las empresas Chilenas deben presentarse tanto para el interior del país como para el exterior, con los más altos estándares, tanto a nivel de su comportamiento con el medio ambiente como de su Responsabilidad Social. Es así que las empresas deben definir cómo Reportar los resultados obtenidos también en lo que se denomina "ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial". El presente documento es un manual para las empresas que estén interesadas en realizar y las que ya utilizan Reportes Sociales para dar cuenta de su contribución social, concentrándose principalmente en la elaboración de su Balance Social.

Se entrega la elaboración del Balance Social Empresarial, seguido de una estructura de reporte que se debe tomar como el ideal a perseguir por parte de ellas, se sugieren algunos indicadores de desempeño económico, social y ambiental, aplicables para las empresas y lo que podría ser un plan de implementación.

Cuadro N°6: “Presentación de los Estados del Balance Social”

I. Estado de Demostración del Valor Agregado (Modelo integral)	Año (X)	%	Año (X-1)	%
Ventas Costos directos: Nacionales Extranjeros Valor Agregado Generado Distribución por "stakeholders" (grupos de interés): Estado Empleados Accionistas Comunidad Reinversión en la empresa Financistas (Bancos y otras instituciones) Valor Agregado Distribuido				
<i>Información Complementaria:</i> Valor generado que permanece en la empresa Recapitalizaciones Más utilidades acumuladas Menos dividendo distribuido Valor Agregado Remanente Capital aportado Porcentaje de valor generado remanente sobre capital aportado Valor administrado por la empresa vertido al Estado Impuestos indirectos netos Impuestos directos pagados Valor vertido al Estado				
II. Estado de Indicadores de Desempeño Económico Financiero	Año (X)	%	Año (X-1)	%
1. Generación de riqueza Ingresos Operativos Resultado Operativo				

<p>2. Distribución de riqueza</p> <p>Estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impuestos gobierno central (directos) • Impuestos gobierno departamental (directos) • Contribuciones <p>Empleados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Leyes Sociales • Beneficios (Incentivos y beneficios por Retiro) • Participación en resultados <p>Accionistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de Dividendos • Otras variaciones en el Patrimonio Neto <p>Comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversión Social • Donaciones • Proyectos de Interés Social <p>3. Productividad</p> <p>Margen Operativo Utilidad Neta Giro de los Activos Retorno sobre Activo Medio Índice de Endeudamiento</p> <p>4. Inversiones</p> <p>Investigación y Desarrollo Mejoramiento de la productividad</p> <p>Aumento de la Capacidad Productiva Capacitación y Educación Programas y proyectos con la comunidad</p>				
<p>III. Estado de Indicadores de Desempeño Social</p>	<p>Año (X)</p>	<p>%</p>	<p>Año (X-1)</p>	<p>%</p>
<p>Empleados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partidas para Alimentación • Partidas para Salud • Partidas para Seguros • Partidas para Educación, Capacitación y 				

desarrollo profesional

- Partidas para el mejoramiento de las condiciones laborales
- Participación en los resultados de la empresa
- Relación de retribuciones (menor/mayor)
- Relación de menor retribución sobre sueldo mínimo nacional
- Total de Trabajadores
- % de mujeres trabajadoras en la empresa
- % de trabajadores discapacitados
- Despidos/Desvinculaciones
- Tasa de rotación del personal
- Cantidad de accidentes de trabajo
- Cantidad de reclamos laborales en el ejercicio

2. Proveedores

- Total de proveedores
- Fondos/Recursos afectados a la medición del cumplimiento por parte de los proveedores de criterios sociales y ambientales
- % de proveedores que preparan su balance social

3. Consumidores/Clientes

- Total de reclamos realizados por clientes
- % de reclamos satisfechos
- Fondos/Recursos afectados a Servicios de Atención al Cliente

4. Comunidad (Ayuda a la Comunidad)

- Fondos/Recursos afectados a Programas Sociales
- Fondos/Recursos afectados a Programas Educativos
- Fondos/Recursos afectados a Programas de Salud
- Fondos/Recursos afectados a Programas Culturales
- Fondos/Recursos afectados a Otros proyectos comunitarios

5. Estado

- % de los ingresos operativos destinados a campañas del bien público.
- Fondos/Recursos afectados a colaborar

con proyectos del gobierno.				
IV. Estado de Indicadores de Desempeño Ambiental	Año (X)	%	Año (X-1)	%
<p>1. Utilización de Recursos Consumos anuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Energía ▪ Agua ▪ Otros combustibles ▪ Cantidad anual de residuos sólidos generados <p>Inversión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversión en proyectos/programas/procesos de mejora y preservación ambiental • Inversión en proyectos de reciclaje/eliminación de residuos • Inversión en proyectos para la disminución del consumo de la fábrica. • Inversión en iniciativas de educación/capacitación Medioambiental <p>Atención de Reclamos Cantidad de reclamos/denuncias atendidas por temas de medio ambiente</p> <p>4. Otros indicadores</p>				

Fuente: Acción Empresarial. 2002

Lo que se desprende del estudio efectuado y de manera conceptual, este modelo presenta las siguientes ventajas:

1. Es un modelo práctico, al señalar los distintos indicadores y contenidos narrativos mínimos que estimulan la presentación.
2. Factible de confeccionar por cualquier tipo de Empresas.

3. Indicadores cuantitativos y cualitativos, ilustra sobre distintos indicadores posibles englobando tanto aspectos numéricos como narrativos que, en su conjunto, representan un interesante esfuerzo de divulgación.
4. Reporta la generación de valor agregado y su uso Social, a través de un sencillo esquema conciliable con la información financiera.
5. Estimula la comparabilidad, al señalar las bases para la presentación uniforme de información, tanto entre períodos como entre empresas.
6. Flexibilidad, ya que admite que sean las propias empresas de acuerdo a su necesidad, vayan determinando un futuro estándar de presentación.

CONCLUSIONES

A través del presente trabajo se ha efectuado una revisión de las definiciones y áreas temáticas de la Responsabilidad Social Empresarial realizadas por los principales organismos internacionales, públicos y privados, que trabajan sobre este tema.

1. La primera conclusión que se extrae de este análisis es que la Responsabilidad Social es un concepto en desarrollo. Como asimismo, hay un acuerdo general en destacar que la Responsabilidad Social es una dimensión voluntaria, que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas.
2. Este trabajo se concentra en el estudio de la información de Responsabilidad Social generada por las empresas, como herramienta útil para conocer y cuantificar el impacto de su actividad en el entorno y como reflejo de gestión eficaz centrada en los distintos grupos de interés.
3. En cuanto al contenido de la RSE hay un relativo consenso en torno a las principales áreas temáticas, con nombres más o menos equivalentes, aunque a nivel de detalle se observan diferencias entre los aspectos considerados dentro de cada una de ellas por las distintas empresas.
4. La proliferación de códigos en los resultados de los comportamientos de Responsabilidad Social crea confusión. Los empresarios comentan que de esta forma hay flexibilidad para elegir que es lo que ellos quieren comunicar. Sin embargo, puede haber diferencia entre lo que las empresas quieren comunicar y lo que los stakeholders (consumidores, sociedad civil y gobiernos) les gustaría saber. Si cada empresa utiliza indicadores diferentes no es posible comparar el comportamiento de las diferentes empresas que actúan en una industria concreta o en un mercado determinado. La comparación sólo se puede conseguir con unos indicadores universales para el sector.

5. Lo importante, es que las empresas ya han comenzado a Reportar de distintas maneras, porque ellas voluntariamente han entendido que forma parte de la manera actual de hacer negocios en una economía globalizada. Por lo anterior, lo que primero surgió fue la necesidad y luego la respuesta empresarial que está tomando forma. Dicha respuesta, es objeto de estudios y además existe como realidad y que está en búsqueda de estándares. A pesar de que muchas empresas Chilenas desde su nacimiento ya tenían incorporado el concepto de ética empresarial en su misión, hace poco más de cinco años que el tema de RSE está cambiando la manera de mirar los negocios. Las empresas en estudio admiten que la elaboración y divulgación de los Balances Sociales es un proceso reciente y supone un esfuerzo adicional de aprendizaje y la disposición para compartir experiencias.
6. Una de las problemáticas halladas en el estudio, es que de acuerdo al modelo GRI que ellas utilizan, existe una gran cantidad indicadores (12 económicos, 19 ambientales y 26 sociales) y otros elementos del reporte (44) que podrían no ser manejable por muchas empresas. Se critica que muchos indicadores no reúnen las características requeridas para ser criterios verdaderamente adecuados, por lo que se recomienda adoptar un esquema de reporte más manejable por la organización promedio para hacerlas más viables.
7. Por lo anterior se desprende que la simplicidad es la garantía que ellas buscan, por ello se sugiere un modelo que tiene la ventaja de estimular a las empresas a seguir divulgando su Balance Social, independiente del tamaño y sector. El modelo del cuarto estado financiero que se sugiere, busca mostrar cómo se generan los valores dentro de una empresa y cómo son distribuidos entre los grupos de interés (empleados, Estado, accionistas, comunidad, reinversión en la empresa, financistas, entre otros.).
8. Los indicadores cuantitativos de este modelo son directamente conciliables con la contabilidad tradicional, basada en: resultados operativos (ventas, costo de ventas, gastos administrativos y de ventas), no operativos (financieros, entre otros) y resultados antes de impuestos. Además tiene en cuenta la política de Responsabilidad Social con una serie de indicadores sobre factores sociales,

ambientales, y otros, que permiten apreciar el modo en que una empresa está inserta en una sociedad. Con la presentación de éste, adquieren sentido los indicadores cuantificativos y cualitativos de un modelo de Reporte Social, porque permiten su apreciación en un contexto comparativo, sin que se conviertan en declaraciones de difícil o nula correlación con la gestión financiera de una empresa. En el modelo sugerido, la sociedad y el mercado son los grandes auditores del proceso y de los resultados alcanzados.

9. Podría argumentarse que el valor social de una empresa es distinto (probablemente mayor en la mayoría de los casos) que el valor agregado generado. En efecto, es probable que una empresa con una función continua e impecable en comportamiento ético, con políticas de responsabilidad social efectivas, con aportes destacados al desarrollo de la comunidad donde opera; puedan tener desde la óptica de distintos grupos de interés un valor social mayor que el agrega y genera, medido con el lenguaje de los PCGA. La contabilidad tradicional no mide ese valor, eminentemente subjetivo, que sólo toma expresión tangible en el momento de concretarse una transacción entre quien compra y quien vende acordando un precio. Por lo tanto, no es propósito del Cuarto Estado Financiero, atribuir un valor subjetivo social a la empresa. Puede, y debe ser, definir una metodología uniforme de medición y presentación de la situación social de la empresa.
10. En el mismo sentido, las empresas en estudio consideran a los impuestos y contribuciones como componentes del costo. Con este modelo, se quiere manifestar que la empresa como tal, genera (esto es, que incorpora al funcionamiento social) valor agregado como la diferencia entre los ingresos y costos directos de insumos materiales. Todo otro componente se ha considerado una distribución del valor agregado entre los grupos de interés. Por lo tanto, obtiene de las empresas gran parte de sus recursos y tiene lógica mostrar, desde la visión de las empresas, su contribución al Estado, por los distintos conceptos posibles, como una distribución del valor agregado que ellas generan.
11. Con respecto a los indicadores sobre el compromiso con el medio ambiente recomendados por la GRI son los que mejor se adecuan a las necesidades de

información en relación con el compromiso y el medio ambiente de las empresas. Por lo tanto, el cuarto estado financiero incorpora vía Notas, elementos que ayudan a demostrar o poner de relevancia la preocupación de la empresa por el desarrollo ambiental sustentable y con la propia sustentabilidad de la misma.

12. Como conclusión final se estimula a que las empresas presenten, además de los Estados Financieros, un informe general que describa y explique los principales aspectos y las principales incertidumbres que enfrenta:

- Principales factores e influencias que determinan la función de la empresa, incluyendo cambios en el ambiente en que opera la empresa, la respuesta de la empresa a esos cambios y sus efectos, y la política empresarial de inversiones para mantener y mejorar la función de ella, incluyendo sus política de dividendos.
- Las fuentes de fondeo o financiamiento de la empresa, su política de apalancamiento y sus políticas de administración de riesgos.
- Las fortalezas y recursos de la empresa cuyo valor no está reflejado en el Balance General preparado bajo las normas internacionales de Contabilidad.

Hay empresas que presentan, además de sus Estados Financieros, Estados adicionales tales como Reportes ambientales y estudios de valor agregado, particularmente en industrias donde los factores ambientales son significativos y cuando los empleados son considerados como un importante grupo usuario. Con este modelo existe la posibilidad de que las empresas podrían optar por incorporar en un solo set de información pública tanto la memoria financiera como su memoria social. En caso que dicha tendencia se concilie, habrá una razón de peso adicional para divulgar la acción de la empresa desde una perspectiva Social, con un Estado de base contable y que integre, vincule y dé marco de análisis e interpretación a los distintos indicadores de Reportes Sociales. De ahí la propuesta de este modelo que une la visión tradicional y la visión Social de las empresas.

Finalmente, la presente investigación nos permitió conocer la existencia de otra forma de Reportar información importante sobre las empresas, no solo desde el punto de vista financiero, sino que social y medioambiental, lo que nos permite conocer los avances, puntos débiles y fortalezas de su gestión de RSE. Por esto se hace relevante que como auditores estemos en conocimiento de temas que son en la actualidad utilizados tanto a nivel internacional como nacional.

BIBLIOGRAFIA

Libros

1. Acción Empresarial. Diciembre 2003. "El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y en el mundo". Segunda Edición. Santiago de Chile. 7 p.
2. Luís Pereira Aldama. Octubre 2003. "Reporte Social: Un cuarto estado financiero básico". Primera edición. Santiago de Chile. 63 p.
3. Acción Empresarial. Agosto 2002. "Reporte Social Empresarial". Edición Unica. Santiago de Chile. 27p.

Artículos de Internet:

1. Antonio Gil Fisa. 2001. "Tipos de indicadores para el balance social de la empresa". http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_305.htm (visita: Agosto 2005)
2. Manuel Bestratén Belloví. 2004. "Responsabilidad social de las empresas: conceptos generales". <http://www.campus-oei.org/eivirt/condtrabajo/.htm> (visita: Septiembre 2005)
3. Mamen Valor. 2003. "Responsabilidad Social de la Empresa, Marketing de Relaciones y Política de Recursos Humanos". <http://www.comunidar.org> (visita : Agosto 2005)
4. Joao Sucupira, Ciro Torres. 2005. "Balance Social: transformando la frialdad de los números en responsabilidad social". <http://www.balancosocial.org.br> (visita: Septiembre 2005)

5. Marcela del Solar. 2001. "Indicadores Acción Empresarial de Responsabilidad Social". www.accionempresarial.cl (visita: Octubre 2005)
6. Jorge Sánchez Henríquez. 2002. "Aproximación Teórica al Balance Social". <http://www.imcp.org.mx> (visita: Agosto 2005)
7. Novo Nordisk. 2003. "AccountAbility 1000". <http://www.accountability.org> (visita: Agosto 2005)
8. Joseph Stiglitz. 2003. "¿Qué es La Responsabilidad Social Corporativa?". <http://www.nebrija.com/responsabilidad-social> (visita: Septiembre 2005)
9. Ruth Tapia. Junio 2004. "Comunicaciones corporativas". <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/corporativo/archivos/09RespSocial>. (visita: Noviembre 2005)
10. F. Navarro, D. García-Marzá, E. González, C. Ballesteros, G. Fichar. Enero 2003. "La empresa socialmente responsable, ética y empresa". <http://www.cideal.org> (visita: Abril 2006)
11. Cohen J., Nacamuli C., Zadek S. 2002. "Estándar del aseguramiento" <http://www.accountability.org.uk> (visita Abril 2006)
12. Jordi Morrós Ribera. Febrero 2003. "El aseguramiento de los informes de sustentabilidad". <http://www.cec.org> (visita Mayo 2006)

Tesis:

1. Rubén Sepúlveda Andrade. 2004. "La responsabilidad social de la empresa en Chile. Grado: Licenciado en ciencias jurídicas y sociales. Santiago de Chile. Universidad de Chile. 65 p.

Revistas

1. Soledad Teóxido y Reinalina Chavarri. Julio 2000. "La Responsabilidad Social Empresarial: Repensando el papel de la empresa a inicios del siglo XXI". *Filantropía y Responsabilidad Social en Chile*: 15-22 p.
2. Marta de la Cuesta González y Carmen Valor Martínez. 2003. "Responsabilidad Social de la empresa: concepto, medición y desarrollo en España". *Boletín Económico de ICE N°2755*: 64-76 p.
3. Soledad Teóxido y Reinalina Chavarri. Marzo-Septiembre 2000. "Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Informe de mesas de trabajo". Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Programa de Investigación para la promoción humana (PROhumana). Santiago: 11-23 p.
4. Diciembre 2004. "Introducción a la Responsabilidad Social". *Acción RSE*. Santiago: 25 p.

Artículos de Diario:

1. Carmen Mieres. 2004. "Reportes Sociales de las empresas avanzan hacia la estandarización". *Diario Financiero*. Santiago de Chile. Jueves 8 de Julio de 2004. 12 p.
2. Luís Perera Aldama. 2005. "La Dimensión Social de las empresas". *Diario El Financiero*. Santiago 19 Junio de 2005. 23 p.

Anexo N°1: “Indicadores sobre Responsabilidad Social, selección de indicadores realizada por el Global Reporting Initiative (GRI)”

Indicadores de actuación económica

- Con relación a los clientes: ventas, distribución geográfica de mercados “clave”.
- Con relación a los proveedores: pagos, porcentaje de compras a proveedores “clave”.
- Con relación a los empleados: valor de las remuneraciones-incluyendo salarios, pensiones y otros beneficios.
- Con relación a los financiadores: intereses, dividendos.
- Con relación al sector público: impuestos pagados y subsidios recibidos.
- Impactos económicos indirectos.

Indicadores de actuación medioambiental

Agrupados entorno a:

- Materiales: total de materiales usados y porcentaje de materiales usados que son residuos externos.
- Energía: uso directo e indirecto.
- Agua: uso total, reciclado y reutilización.
- Biodiversidad: suelo utilizado, principales impactos.
- Emisiones, vertidos y residuos: gases de efecto invernadero, cantidades totales de residuos.
- Vertidos al agua.
- Proveedores (se incluyen como indicadores “adicionales” los relacionados con los aspectos medioambientales de los proveedores)
- Productos y servicios: impacto en cada fase del ciclo de vida.
- Transporte con fines logísticos (considerado como indicador adicional).
- Cumplimiento: penalizaciones por incumplimiento de disposiciones legales relacionadas con temas ambientales.

Indicadores de actuación social

Prácticas laborales

- Empleo y Trabajo decente: tipo de contrato, creación neta de empleo, rotación de personal.
- Relaciones Industriales: porcentaje de empleados representados por sindicatos o cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, procedimiento de información, consulta y negociación con los trabajadores sobre cambios en las operaciones.
- Salud y Seguridad
- Formación y Educación
- Diversidad e Igualdad de oportunidades

Derechos humanos (DDHH)

- Estrategia y Gestión.
- No Discriminación.
- Libertad de Asociación y Negociación Colectiva.
- Eliminación del Trabajo Infantil.
- Eliminación del Trabajo Forzoso.
- Prácticas Disciplinarias (prácticas efectivas de apelación).
- Prácticas de Seguridad (formación en temas de DDHH del personal de seguridad).
- Derechos Indígenas.
- General (descripción de procedimientos para evaluar y tratar el cumplimiento en materia de DDHH por parte de los Proveedores y Contratistas).

Sociedad

- Salud y Seguridad del Cliente.
- Declaración sobre Productos y Servicios (etiquetado).
- Publicidad.
- Respeto de la Privacidad (datos del cliente).
- Combate a la Corrupción: políticas, sistemas de gestión y mecanismos para la

organización y sus empleados en la materia.

- Contribuciones Políticas: políticas, sistemas de gestión y mecanismos sobre el lobby y las contribuciones políticas.
- Política Pública: decisiones judiciales sobre la regulación antitrust y monopolio.
- Precio y Competencia: políticas, sistemas de gestión y mecanismos para evitar prácticas anti-competitivas.
- Ciudadanía Corporativa: participación y/o contribuciones a proyectos con valor para la comunidad -programas educativos, humanitarios.
- Premios recibidos por la empresa por su actuación social, ética o ambiental.
- Comunidad: existencia y descripción de Política de Impacto Comunitario, procedimientos para la identificación y diálogo con los stakeholders comunitarios.

Fuente: Marcela del Solar. 2001

Anexo N°2: “Principios del Modelo AA1000”

Principio	Definición
Plena Integridad	Este principio requiere que se evalúe el alcance con el que la organización informante ha incluido en su informe la suficiente información relevante sobre todas sus actividades, niveles de desempeño e impactos.
Materialidad	El principio de la materialidad requiere que se evalúe si la organización informante ha incluido en su informe la suficiente información sobre sus actividades, niveles de desempeño e impactos. La información suministrada debe permitir a las organizaciones representativas de los <i>stakeholders</i> formarse una opinión fundamentada sobre la organización, y así llegar a una opinión clara de la que se puedan desprender las correspondientes tomas de posición respecto a la organización.
Responsabilidad	Este principio requiere que se evalúe si la organización informante ha dado respuesta a las preocupaciones de los <i>stakeholders</i> , a las políticas y a las normas aplicadas y ha comunicado adecuadamente estas respuestas al público en su informe.
Accesibilidad	Este principio requiere que se evalúe que el informe se encuentra al alcance de los distintos grupos de <i>stakeholders</i> .
Evidencia	Este principio requiere que se evalúe si la organización informante ha ofrecido una evidencia suficiente que respalde la información incluida en el informe.

Fuente: Jordi Morros Ribera. 2003

Anexo Nº 3: “Principios del Pacto Mundial” (Global Compact)

Ámbito	Principios
Derechos Humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional. 2. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.
Normas Laborales	3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva. 4. La eliminación de todas formas de trabajo forzoso y obligatorio. 5. La abolición efectiva del trabajo infantil. 6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
Medio Ambiente	7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales. 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente
Lucha contra la Corrupción	10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Fuente: Naciones Unidas. 2005.

Anexo N°4: “Elementos del Balance Social”

Valores y Principios Éticos	Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como "enfoque de los negocios basado en los valores" y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa.
Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo	Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, entre otros.
Apoyo a la Comunidad	Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.
Protección del Medio Ambiente	Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo Sustentable. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, que hoy inclusive se encuentra normatizado, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones.

Marketing Responsable	Se refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

Fuente: Antonio Gil Fisa. 2001

**Anexo N°5 : “Estado de Indicadores de desempeño económico-financiero:
Indicadores Cuantitativos”**

GENERACION DE RIQUEZA

CREACION DE RIQUEZA	AÑO (X)	AÑO (X-1)
Ingresos Operativos		
Egresos Operativos		
Resultado Operativo		

DISTRIBUCION DE RIQUEZA

DISTRIBUCION POR STAKEHOLDERS (grupos de interés)	Año (X)	Año (X-1)
<u>ESTADO</u>		
Impuestos		
Gobierno Central		
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto a la Renta de Industria y Comercio. • Impuesto al Patrimonio. • Otros impuestos que afecten a la empresa. 		
Gobierno Departamental		
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuciones inmobiliarias • Patentes • Otros gravámenes y tributos 		
<u>EMPLEADOS</u>		
Sueldos		
Leyes Sociales		
Beneficios (Incentivos y beneficios por retiro)		
Participación en los Resultados		

ACCIONISTAS

Distribución de Dividendos

Otras variaciones en el Patrimonio Neto:

- Aportes de accionistas
- Capitalizaciones

COMUNIDAD

Inversión Social

Donaciones

Proyectos de interés social

PRODUCTIVIDAD

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD	Año (X)	Año (X-1)
Margen Operativo (Resultado Operativo/Ingresos Operativos)		
Utilidad Neta		
Giro de Activos (Utilidad Neta/(Activos - Pasivos))		
Retorno sobre Activo Medio (Utilidad Neta /Activo Promedio)		
Índice de Endeudamiento (Total de Pasivos/Total de Activos)		

INVERSIONES

ITEMS DE INVERSIÓN	Año (X)	Año (X-1)
Investigación y Desarrollo		
Mejoramiento de la Productividad (inversiones realizadas por la empresa para lograr obtener un mejoramiento de la productividad)		
Aumento de la Capacidad Productiva		
Programas y Proyectos con la Comunidad		

Fuente: Acción Empresarial. 2003.

Anexo N°6: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por la Asociación Chilena de Seguridad”

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

COD	POLÍTICA	INDICADORES
HR1	Seguridad en el Empleo	Nº de nuevas contrataciones anuales
		Nº egresos por causa no imputable al trabajador (TC + TN) / Planta provista
		Promedio antigüedad en la empresa (años de servicio)
		Prioridad (1-19) política seguridad en el empleo para los trabajadores
		Puntaje en la encuesta anual de Balance Social
	Remuneraciones	Valor promedio UF a diciembre
		Salario mínimo vigente remuneracional (en U.F.)
		Remuneración promedio del personal al 31 de diciembre (en U.F.)
		Mediana de la distribución de remuneraciones al 31/12 (en U.F.)
		Menor remuneración del personal (en U.F. al 31 de diciembre)
		Mayor remuneración del personal (en U.F. al 31 de diciembre)
		Diferencia entre menor y mayor remuneración en la empresa
		Diferencia entre menor remuneración en la empresa-salario mínimo vigente
HR1	Seguro Social	Nº trabajadores afiliados a sistema (Ley 16.744) mutual / Planta provista
		Nº de Visitas técnicas a centros laborales
		Nº accidentes en planta provista
		Tasa de siniestralidad interna
		Puntaje en la encuesta anual de Balance Social
	Capacitación y Desarrollo	Nº de personas capacitadas
		Inversión anual en capacitación (en U.F.)
		Tope 1% planilla imponible anual para efectos de Franquicia Tributaria (U.F.)

HR2	Encuesta de Balance Social Interno (anual	Tasa de Respuesta / Planta provista
		Indice de Calidad de Vida (ICAVI)
		Nº de Indicadores considerados en la encuesta
		Nº total de encuestas recibidas
		Activos (en Unidades Estándares de Satisfacción)
		Pasivos (en Unidades Estándares de Satisfacción)
		Balance Social (en Unidades Estándares de Satisfacción)
	Organización del Tiempo de Trabajo	Organización del Nº personas que usan sistema optativo de horario flexible / Planta provista
		Nº trabajadores con jornada menor a 30 horas semanales / Planta provista
		Nº trabajadores con jornada 45 horas semanales / Planta provista
HR2	Bienestar Social	Monto reembolsos fondo de salud, Aporte de ACHS a fondo salud (en U.F.)
		Monto de aporte ACHS en atención hospitalaria a trabajadores (en U.F.)
		Nº de atenciones del médico del personal (trabajador, cónyuge, hijos)
		Nº de trabajadores que accedieron a préstamos de salud
		Nº personas propietarias de vivienda / Planta provista
HR3	Sistema de Apreciación	Nº apreciaciones incompletas (sin entrevista) del Desempeño / Planta provista
		Nº apreciaciones completas (con entrevista) / Planta provista
		Nº trabajadores ascendidos
		Nº trabajadores promovidos
	Derecho a Opinión	Puntaje en la encuesta anual de Balance Social
	Política Puertas Abiertas	% encuestas BSI con comentarios / % total de encuestas BSI recibidas.
		Nº de ideas presentadas concurso Sugiera Ideas
HR4	Planta Provista	Planta Provista al 31.12.2004
		Nº de hombres /Planta provista promedio mensual
		Nº de mujeres / Planta provista promedio mensual
HR4	Nivel Educativo	Nº trabajadores enseñanza básica / Planta provista
		Nº trabajadores enseñanza media / Planta provista
		Nº trabajadores enseñanza técnica / Planta provista
		Nº trabajadores enseñanza universitaria / Planta provista
		Nº trabajadores en el 20% peor pagado

	Remuneraciones	
		Nº de mujeres en el 20% mejor pagado
		Nº de mujeres en el 20% peor pagado
L10	Incorporación de Discapacitados	Nº personas con discapacidad / Planta provista
L11	Composición de Cargos	Nº de gerentes y subgerentes de Jefaturas (o nivel jerárquico equivalente)
		Nº de hombres gerentes y subgerentes (o nivel jerárquico equivalente)
		Nº de mujeres gerentes y subgerentes (o nivel jerárquico equivalente)
		Nº de miembros del Directorio
		Nº jefaturas (incluye desde Gerente hasta Jefe de Departamento)
HR5	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Nº de sindicatos
		Nº trabajadores sindicalizados
		Año último contrato colectivo
LA3	Otras Representaciones	Nº Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Trabajadores
		Nº de trabajadores asesorados por Comités Paritarios / Planta provista

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

EN1	Materiales Diferentes al Agua	
	Consumo Total Materias Primas	Papel
		Ropa uso médico reutilizada
		Material médico desechable
		Ropa uso médico desechable
		Medicamentos
		Productos químicos
		Desinfectantes
EN3	Consumo de Combustibles por Procedencia	Diesel
		Gas natural (Uso dist. transporte)
		Gasolina
EN4	Consumo de Energía	Electricidad
EN5	Consumo Total de	

	Agua	De red	
		De pozo	
EN1	Residuos por Tipo		
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIALES CENTRALES			
Impactos económicos directos			
Clientes			
Indicador de flujo monetario			
EC1	Ventas netas		
EC2	Desglose geográfico de los mercados		
Proveedores			
EC3	Costos de todas las materias primas y Mercancías adquiridas, y de todos los Servicios contratados.		
EC5	Gastos salariales totales		
Proveedores de capital			
EC6	Distribución entre los proveedores		
EC7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período		
Sector público			
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países		
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones		
EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.		

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad. 2006

Anexo N°7: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por Chiletobacos S.A.”

Tabla N°1: Indicadores de desempeño ambiental, salud y seguridad en empleo.

N ^a	Indicador	Descripción GRI
Materiales		
EN1	Materiales totales usados, distintos del agua por tipo	*Tonelada por Tonelada de productos *Toleradas por millón de cigarrillos
Energía		
EN3	Consumo directo e indirecto de energía	Fuente de energía utilizadas por la organización para sus operaciones propias y para la producción y entrega de productos de la energía a otras organizaciones
Agua		
EN5	Consumo total de agua como normativos (m3 por tonelada y millón de cigarrillos)	Se informa tanto datos absolutos (m3)
Biodiversidad		
EN6	Ubicación y tamaño de los terrenos propios, alquilados o manejados en habitats ricos desde el punto de vista de la biodiversidad	
EN9	Uso y emisiones de sustancias que desgradan el ozono	
EN11	Cantidad de residuos por tipo y destino	Destino significa el método por medio del cual se tratan los residuos, incluyendo la formación de compost, la reutilización, reciclado, recuperación.
EN13	Derrames importantes de agentes o productos químicos, aceite y combustibles en términos de cantidad total y volumen total	La importancia se define en términos del tamaño del derrame e impacto sobre el medio ambiente cercano
Proveedores		
EN33	Desempeño de los proveedores en relación con los elementos ambientales de los programas y procedimientos descritos por la organización	
Productos y servicios		
EN14	Impactos ambientales significativos de los	

	productos y servicios	
EN15	Porcentaje de peso de los productos vendidos que se puedan recuperar al final de la vida útil del producto y del porcentaje que efectivamente se recupera	“Que se pueda recuperar”, se refiere tanto al reciclado o la reutilización de los materiales o elementos del producto.
Cumplimiento		
EN16	Casos de multas por incumplimiento de todas las declaraciones/convenciones/tratados internacionales.	
Transporte		
EN34	Impactos ambientales significativos del transporte utilizados con fines logísticos	
Salud y Seguridad		
LA5	Prácticas en el registro y notificación de enfermedades industriales	Registro sobre accidentes y enfermedades industriales
LA7	Índices estándar de lesiones, días perdidos y ausentismo y cantidad de muertes relacionadas con el trabajo	
LA15	Descripción de los acuerdos formales con los sindicatos u otros representantes legales de los empleados respecto de la Salud y Seguridad en el trabajo y proporción de empleados cubiertos por tales acuerdos.	

Tabla N°2: Indicadores de desempeño Social

Empleo		
LA1	Desarrollo de la mano de obra, por región, tipo de empleo, y por contrato de empleo/por tiempo determinado. También identifica la mano de obra contratada en conjunto con otros empleadores, por región.	
LA12	Beneficios de los empleados más allá de los otorgados por Ley.	
Relación entre el personal y la Gerencia		
LA3	% de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, % de empleados cubiertos por convenios colectivos de trabajo, por región.	Especificar los sindicatos por planta en la organización.
LA4	Políticas y procedimientos sobre información, consulta y negociación con los empleados acerca de cambios en las operaciones de la	Es práctica habitual informar y explicar todos los cambios a los

	organización. Ej: Reestructuración.	dirigentes sindicales cuando afectan directamente a los trabajadores de la fábrica.
--	-------------------------------------	---

Capacitación y Educación

LA9	Promedio de horas de capacitación por año, por empleado, por categoría de empleado.	
LA17	Políticas y programas específicos para el desarrollo de habilidades y para el aprendizaje continuo.	Cursos de habilidades generales, habilidades relacionadas con el conocimiento global del negocio.

Diversidad y Oportunidad

LA10	Descripción de las políticas y programas de igualdad de oportunidades, sistemas de control para garantizar su cumplimiento y resultados de tales controles.	
-------------	---	--

Derechos Humanos Estrategia y Gestión

HR1	Descripción de las políticas, lineamientos, estructura de la organización y procedimientos relacionados con los diversos aspectos de los derechos humanos pertinentes a las operaciones de la organización que eleva su informe, incluyendo mecanismos de control y resultados de tales controles	
------------	---	--

Libertad de Asociación y convenios Colectivos de Trabajo

HR5	Descripción de la política sobre libertad y asociación y alcance de la aplicación universal los términos y de esta política, independientemente de las leyes locales, junto con la descripción de los procedimientos/programas.	
------------	---	--

Trabajo forzoso y bajo coerción

HR7	Descripción de la política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coerción y grado en que esta política se pregona y se aplica.	
------------	--	--

Prácticas disciplinarias

HR10	Descripción de la política para evitar represalias y sistemas de reclamos de los empleados que sean efectivos y confidentes.	
-------------	--	--

Sociedad

SO1	Descripción de las políticas para manejar el impacto de las actividades de la organización en	
------------	---	--

	las comunidades, junto con una descripción de los procedimientos y sistemas de control.	
SO4	Premios recibidos por el desempeño social, ético y ambiental de la organización que eleva el informe	
Responsabilidad por el producto		
Salud y Seguridad de los consumidores		
PR1	Descripción de la política para preservar la salud y seguridad de los consumidores mientras consumen el producto	
Productos y Servicios		
PR2	Descripción de las políticas, procedimientos y sistemas de gestión de la organización y mecanismos de cumplimiento relacionados con la información sobre el producto	
Publicidad		
PR9	Descripción de las políticas, procedimientos, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento de la organización respecto de normas y códigos voluntarios sobre publicidad	

Tabla N°3: Indicadores de desempeño económicos

Consumidores		
EC2	Porcentaje de participación de mercado	Por cada producto o gama de éste, se informa de la participación de mercado nacional cuando es superior al 25%
Proveedores		
EC4	Porcentaje de contratos pagados, según previo acuerdo, excluyendo los arreglos sobre multas	Conforme a los términos acordados da cuenta del % de los contratos pagados.
Empleados		
EC5	Indicador de flujo monetario. Incluye: remuneraciones y beneficios totales detalladas por país y región.	No incluye compromisos a futuro, se refiere sólo a los pagos actuales.
Contribuciones de Capital		
EC6	Indicador de flujo monetario. Distribuciones a los proveedores de capital detalladas por interés sobre la deuda, préstamos y dividendos sobre todas las clases de acciones con intereses sobre los dividendos preferidos	Incluye todas las formas de préstamos y deudas.

Sector Público		
EC8	Indicador de flujo monetario. Incluye: monto total de impuestos (de todo tipo) adonados por país	Impuestos totales pagados: ITA IVA Impuesto único Impuesto Adicional PPM Otros
EC9	Subsidios recibidos detallados por país o región	Informar del monto total de las donaciones en efectivo, en moneda local con % de ventas. Donaciones a universidades.
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedades civiles y otros grupos detalladas en términos de efectivo y en especies por tipo de grupo	Informar sobre las donaciones en especie. Por Ej: trabajo voluntario del personal en días-hombres u horas-hombre
EC12	Total invertido en desarrollo de infraestructura no fundamental para el negocio	Todo tipo de infraestructura construida fuera de las principales actividades comerciales del negocio. Por ejemplo: escuelas y hospitales para los empleados y familia.

Fuente: Chiletabacos. 2006

Anexo N°8: “Resumen de los Indicadores utilizados en el Balance Social 2004 por el Banco Santander-Santiago.”

Indicadores de Desempeño económico:

Indicador	GRI	Indicadores verificados según Banco Santander Santiago
EC-1	Ventas netas	Colocaciones netas
EC-2	Desglose geográfico de los mercados	Desglose de los mercados por áreas de negocios
EC-3	Costo de todas las materias primas y mercancías adquiridas y servicios contratados.	Gastos de apoyo
EC-4	Porcentaje de contratos pagados según los términos acordados.	Porcentaje de contratos pagados según los términos acordados.
EC-5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones, indemnizaciones)	Sueldos y salarios
EC-6	Distribución entre los proveedores de capital desglosado por deudas de corto y largo plazo	Dividendos pagados
EC-8	Suma total de todo tipo de impuestos	Impuestos por beneficios y otros
EC-10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos	Inversiones en responsabilidad social
EC-11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	Desglose de los proveedores

Indicadores de Desempeño Social

Indicador	GRI	Indicadores verificados según Banco Santander Santiago
	Prácticas Laborales	
LA-1	Desglose del colectivo de trabajadores	Desglose de plantilla
LA-2	Creación de empleo neta	Creación neta de empleo y porcentaje de personal promocionado
LA-3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales
LA-4	Políticas y procedimientos de información y consulta a los empleados	Políticas y procedimientos de información
LA-5	Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	Prácticas sobre registro de accidentes del trabajo y enfermedades .

LA-9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado.	Horas media de formación profesional .
LA-10	Descripción políticas y programas de igualdad de oportunidades	Políticas de igualdad de oportunidades
LA-12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por la ley	Servicios y beneficios para empleados
LA-13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones, gestión	Canales de comunicación interna
LA-15	Descripción acuerdos formales con los sindicatos	Acuerdos con sindicatos
	Derechos Humanos	
HR-4	Relación pormenorizada de políticas, procedimientos y programas antidiscriminación.	Políticas y procedimientos para evitar la discriminación
HR-5	Política de libertad de asociación	Política de libertad de asociación
HR-6	Exposición de la política de rechazo al trabajo infantil.	Política de exclusión del trabajo infantil
HR-7	Exposición de la política de rechazo al trabajo forzoso	Política de prevención del trabajo forzoso
HR-13	Mecanismos de reclamación para la comunidad gestionadas conjuntamente por la organización y autoridades	Mecanismos mixtos banco/comunidad para atender quejas
	Sociedad	
SO-2	Procedimientos internos para evitar soborno y corrupción	Procedimientos intenos para evitar soborno y corrupción
SO-4	Distinciones recibidas en relación a la actuación social, ambiental y ética .	Premios relevantes por comportamiento social, ético y medioambiental.
	Producto	
PR-2	Políticas, procedimientos, mecanismos de gestión y cumplimiento de información sobre productos.	Información sobre productos
PR-3	Políticas, procedimientos, gestión y cumplimiento sobre la intimidad del cliente .	Políticas y procedimientos para proteger la intimidad del cliente.
PR-3	Políticas, procedimientos y gestión de satisfacción de clientes, evaluaciones .	Políticas y procedimientos respecto de la satisfacción del cliente.

Indicadores de Desempeño Ambiental

Indicador	GRI	Indicadores verificados según Banco Santander Santiago
EN-1	Consumo total de materias primas excepto agua	Consumo de papel
EN-3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Consumo de energía
EN-5	Consumo total de agua	Consumo de agua
EN-11	Cantidad total de residuos desglosados por tipo y destinos	Iniciativas y sistemas para adecuada gestión de residuos
EN-14	Impactos ambientales significativos de principales productos y servicios.	Evaluación de impactos ambientales indirectos de productos y servicios.
EN-16	Episodios y multas por incumplimiento ambiental.	Multas y sanciones de origen medioambiental .
EN-33	Actuación de proveedores en aspectos medio ambientales	Comportamiento de los proveedores en materia ambiental

Fuente: Banco Santander-Santiago. 2006