En cinc passos





Guia per a comunicar polítiques de responsabilitat social corporativa en les pimes



Global Reporting Initiative™

Reconeixements

Global Reporting Initiative (GRI) i l'equip responsable d'aquest projecte volen agrair el patrocini del Ministeri d'Economia dels Països Baixos, que ha fet possible aquesta publicació en la seua versió original anglesa. També desitgem expressar el nostre sincer agraïment al recentment creat CSR Netherlands, Centre of Expertise i als representants de les més de 40 xicotetes empreses que han contribuït al projecte revisant el text d'aquest manual, proporcionant comentaris i participant en reunions consultives– La llista completa s'ofereix al final del manual–. Agraïm especialment les aportacions i el suport que hem rebut de Teresa Fogelberg, Henriëtte Hettinga i de la resta del Secretariat de GRI; i les aportacions de Nicole Kummer de triple innova, i d'Andreas Villar, Mathias Kube i Sören Stöber, del Wuppertal Institute, durant el procés de desenvolupament d'aquest manual. El nostre agraïment igualment a les organitzacions que han fet possible l'edició i traducció d'aquesta guia al valencià.

Patrocinador del projecte

Ministeri d'Economia dels Països Baixos

Elaboració del manual

Teodorina Lessidrenska, direcció del projecte i elaboració del manual
Damir Dragičević, coordinació del projecte i investigació
Michael Kuhndt, direcció del projecte i elaboració del manual
Volker Türk, elaboració del manual
Burcu Tuncer, elaboració del manual
André Eckermann, elaboració del manual

Versió en valencià

Traducció

Fundación Entorno

Amb la col·laboració de: **Xavier Soler**

Patrocinada per

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE TERRITORI I HABITATGE

UNIÓ EUROPEA
FONS SOCIAL EUROPEU

Producció

Alyson Slater
Directora de producció i redactora

Evelien Philippa
Disseny gráfic

Brandi Vaughan
Redactor i editor

Imprés en paper reciclat

© 2004 GRI

Presentació

Campus Empresarial és una iniciativa nascuda en 2002, a proposta de la Conselleria de Territori i Habitatge, per a oferir any rere any formació mediambiental a l'empresa per tal d'enfortir-les i fer-les més competitives en un camp que s'ha transformat en una gran oportunitat de futur. En tres anys ha assessorat més de mil cinc-cents professionals valencians i ha aconseguit que una part important de les empreses de la Comunitat Valenciana haja incorporat el component ambiental als seus sistemes de gestió.

Enguany, com en els últims anys, Campus Empresarial acostarà les últimes tendències ambientals i de gestió a l'empresa per tal que puguen ser aprofitades com una eina d'estratègia competitiva davant el repte que significa l'ampliació de la Unió Europea fins a 25 membres.

Els reptes dels països del nostre entorn per guanyar pes competitiu, té en la qualitat i el medi ambient dos dels fonaments que ens poden situar amb un pes específic concret en el món de l'empresa. L'oferta formativa d'enguany, que amplia els cursos *on line*, els seminaris i els tallers, inclou dos publicacions que aborden temes de gran actualitat com és el consum ambiental i la responsabilitat social de l'empresa.

Ara, en el marc d'eixe mateix Campus, la Conselleria de Territori i Habitatge, en col·laboració amb la Fundació Entorno hem fet una versió en valencià de la guia *Global reporting initiative. En cinc passos. Guia per a comunicar polítiques de responsabilitat social corporativa en les pimes*.

La responsabilitat social de les empreses destaca en l'actualitat per ser un dels avanços més característics de les últimes dècades i és, al mateix temps, un factor estratègic de competitivitat que s'ha estés com una taca d'oli; però encara queda molt a fer, sobretot, en l'àmbit de les xicotetes i les mitjanes empreses. Per això, esta guia l'hem volguda adreçar a elles. Només si aconseguim que el nostre teixit empresarial aprofite tots els elements de competitivitat que té a l'abast, farem que la societat i, com a conseqüència, l'economia, s'enfortisquen en un món competitiu i cada vegada més necessitat de condicionants ètics.

La responsabilitat social de l'empresa pot ser el vehicle necessari per superar alguns obstacles que té davant seu el nostre teixit empresarial i més encara per fer les pimes més competitives. Només des de la confiança i la diferenciació podrem situar les nostres empreses en el mapa econòmic del segle XXI.

Espere, i n'estic convençut, que esta guia puga servir a les empreses per aconseguir els objectius plantejats i sobretot per fer una gestió més sostenible del nostre territori.

Rafael Blasco Castany
Conseller de Territori i Habitatge

Des de l'establiment de la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat* el 1997, s'han dirigit a GRI nombroses empreses de totes les dimensions i sectors d'activitat, preguntant com poden elaborar les seues memòries de sostenibilitat, i com la preparació d'aquestes els podria ajudar a millorar la seua empresa. Aquest manual *En cinc passos* s'ha elaborat per a respondre les nombroses peticions d'una guia per a principiants, a manera d'eina pràctica per a ajudar a fer que les empreses siguen conscients del potencial que implica l'elaboració de memòries de sostenibilitat. *En cinc passos* Està basat en l'experiència d'organitzacions que ja han utilitzat la *Guia* per a elaborar les seues memòries, i ofereix una guia pas a pas i aclariments pràctics sobre l'elaboració de memòries de sostenibilitat seguint la *Guia de GRI*.

La *Guia* ja ha estat utilitzada per més de 600 organitzacions de tot el món, la majoria de les quals són grans empreses, encara que també les petites empreses comencen a mostrar el seu interés. Aquest manual és un important avanç per a pal·liar les seues limitacions de temps i de recursos, fent més accessible i valuosa la tasca d'elaboració de memòries de sostenibilitat.

Us invitem a provar *En cinc passos* i a contar-nos la vostra experiència utilitzant el formulari que es troba al final del manual. GRI està compromesa amb la millora i l'aprenentatge continus, per la qual cosa els seus suggeriments i comentaris seran molt útils per a continuar millorant la nostra capacitat de promoure la utilització i accessibilitat de la guia.

Esperem que aquest manual us servisca d'inspiració per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat en la vostra empresa i us reptem que deixeu fluir l'extraordinari potencial de la vostra empresa per mitjà de la gestió, el mesurament i la comunicació dels impactes econòmics, ambientals i socials.

Ernst Ligteringen, *Chief Executive*
Global Reporting Initiative

© 2004 GRI

Índex

Què és *En cinc passos*? 4

A qui està dirigit *En cinc passos*? 5

Per què elaborar una memòria? 6

Com elaborar la memòria: 5 passos fàcils 8

Pas 1: Prepareu-vos. Començament 10

Designeu un coordinador ... 10
Coneixeu el punt de partida ... 10
Obteniu suport ... 11
Debateu el "plantejament general" ... 12
Establiu un pla i un calendari de treball ... 13

Pas 2: Planifiqueu. Què incloure en la memòria 14

Reviseu les activitats i les fites empresarials claus ... 14
Determineu els grups d'interés en l'empresa i les seues expectatives ... 14
Identifiqueu els temes que s'han d'incloure en la memòria ... 17
Determineu l'àmbit de la memòria ... 19
Establiu els límits de la memòria ... 20

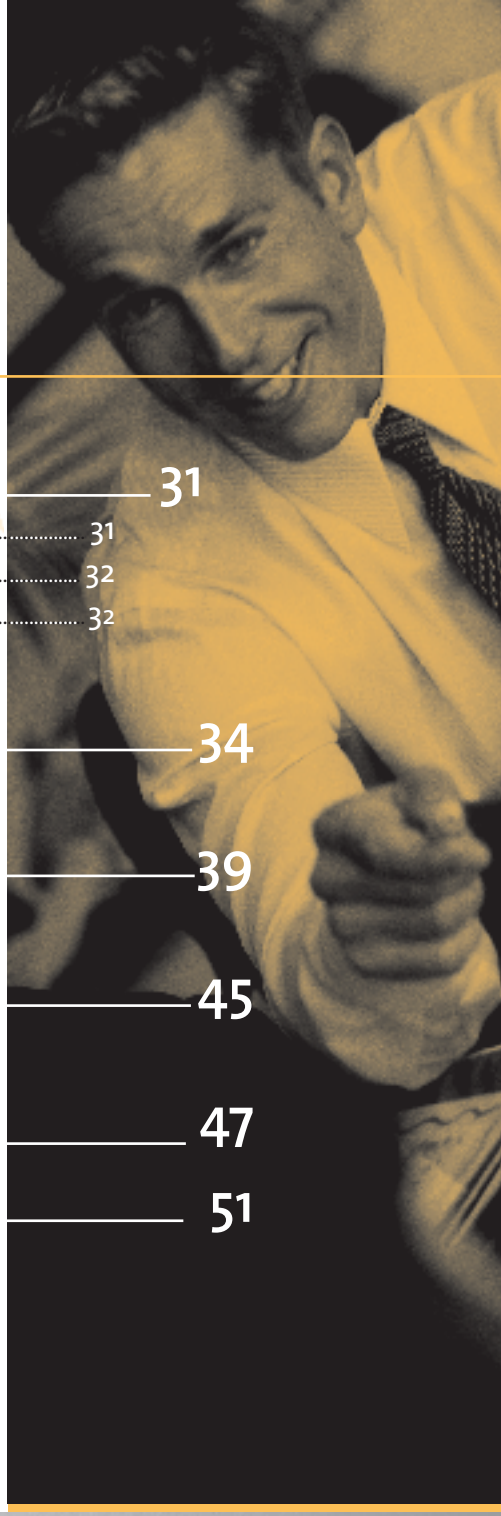
Pas 3: Avalueu. Mesureu l'actuació 21

Dels aspectes als indicadors ... 21
Recollida d'informació i dades ... 23
Apreneu dels indicadors ... 24
Establiu objectius d'actuació per a l'any proper ... 25

Pas 4: Informeu. Conteu les notícies 26

Comproveu la qualitat dels resultats dels indicadors ... 26
Trieu els mètodes de comunicació adequats ... 26
Redacteu la memòria de sostenibilitat ... 28
Revisió interna prèvia a la publicació ... 30
Acabeu i distribuïu la memòria ... 30

© 2004 GRI



Pas 5: Milloreu. Continueu avançant 31

Recopileu els comentaris 31

Avanceu un pas més 32

Obteniu reconeixement 32

Estudis de cas 34

Indicadors GRI 39

Llista de col·laboradors 45

Formulari per a l'enviament de comentaris 47

Glossari de termes 51

© 2004 GRI

Ho sabíeu?

Hi ha diferents termes relacionats amb el concepte de sostenibilitat, entre aquests responsabilitat social corporativa , triple compte de resultats i persones, planeta i beneficis. Cadascun a la seua manera, aquests termes engloben els aspectes econòmics, ambientals i socials del funcionament d'una empresa.

Què és En cinc passos?

En cinc passos és una guia dissenyada per a ajudar-vos a integrar millor la informació econòmica, ambiental i social sobre productes, serveis i activitats en les comunicacions de la vostra empresa.

Memòria de sostenibilitat és el terme utilitzat per a designar qualsevol tipus d'informe publicat per una empresa relacionat amb la seua actuació econòmica, ambiental i social. Moltes empreses consideren que la mera publicació d'informes financers ja no és suficient per a satisfer les diverses necessitats d'informació dels accionistes, clients, les comunitats en què s'assenten i d'altres grups d'interessats en el comportament de l'empresa. Com podreu comprovar en aquest manual, hi ha moltes fórmules per a informar sobre el grau de sostenibilitat de les activitats empresarials: per mitjà de fulls informatius, comunicats de premsa, en reunions i esdeveniments, o utilitzant informes clàssics impresos o publicats en el web.

"Al principi vaig pensar: no crec que hi haja molt que puguem fer, el nostre negoci té a veure amb el capital intel·lectual, no amb emissions o manufactures. Això no obstant, vam emprendre una sèrie d'accions pràctiques com reciclar els nostres residus domèstics i em vaig adonar que encara que els primers passos ens van costar molt, van ser relativament fàcils i van alimentar el nostre entusiasme."

Meredith Osmond, Tall Poppies

La *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat (Guia)* de Global Reporting Initiative (GRI) constitueix un conjunt de principis, elements de divulgació i indicadors per a ajudar a estructurar informes pertinents i creïbles sobre qüestions de sostenibilitat.

En cinc passos ha estat dissenyat per a ajudar-vos en l'aplicació de la *Guia de GRI* i planteja un enfocament flexible en cinc senzilles etapes que poden adaptar-se a cada situació empresarial concreta. Aquest manual no pretén ser un estàndard general de redacció de memòries, sinó més aviat una sèrie de suggeriments que poden fer que l'elaboració de memòries de sostenibilitat siga més accessible i útil per a les petites empreses, partint de les experiències d'aquells que ja han fet intents d'elaborar memòries.*

GRI està compromés amb la millora contínua. Per això, us invitem a utilitzar el formulari de suggeriments que es troba al final del manual per a contar-nos la vostra experiència en l'elaboració de memòries de sostenibilitat amb ajuda d'aquest. Els vostres suggeriments ens seran d'ajuda per a:

- Introduir novetats en la mateixa *Guia*.
- Elaborar una millor informació de suport, basada en la vostra experiència pràctica.

En cinc passos ajudareu la vostra empresa

- Indicant-vos com elaborar informes de sostenibilitat, mitjançant passos pràctics que us guien des del principi fins al final del procés.
- Ajudant-vos a identificar sobre què informar. *En cinc passos* Perfila una fórmula ràpida per a determinar quins tipus d'indicadors de GRI són els més rellevants per a cada empresa concreta.
- Facilitant-vos indicacions per a obtenir el màxim profit de la *Guia de GRI*, oferint un útil full de ruta, animant a pensar de forma creativa sobre quins són els millors canals per a comunicar la informació de sostenibilitat i mostrant experiències de petites o mitjanes empreses, juntament amb consells de persones expertes en l'elaboració de memòries.

* Sustainability Report en l'original. A Espanya es denomina indistintament con Informe o Memòria de Sostenibilitat.

© 2004 GRI

A qui està dirigit En cinc passos?



"L'elaboració de memòries de sostenibilitat ens va ajudar a reconéixer les àrees en què podíem millorar la nostra eficiència ambiental –i així reduir costos–. La nostra comprensió de les qüestions socials també ha millorat, la qual cosa ens ha permés assumir un concepte de responsabilitat social corporativa més holístic, que ha estat integrat en els processos de presa de decisions i en l'operativa. L'elaboració de memòries de sostenibilitat ens ha permés avançar un pas endavant cap a la millor comprensió del nostre paper que estàvem buscant."

Derek Hall, Bovince Limited

Aquest manual ha estat dissenyat tenint en ment empreses com les següents: un proveïdor asiàtic de productes tèxtils que treballa amb grans empreses minoristes; una empresa familiar africana amb clients locals; un banc cooperatiu d'Amèrica del Sud vinculat a una xarxa internacional; un subcontractista nord-americà del sector de l'automòbil i una empresa europea que actua en el sector de les tecnologies de la informació.

Encara que *En cinc passos* pot resultar beneficiós per a moltes organitzacions, la seua aplicació pràctica s'orienta sobretot a petites i mitjanes organitzacions d'àmbit regional, si bé aquest concepte té diferent significat depenent de la geografia i del sector d'activitat: a Europa una empresa de 50 empleats pot complir els criteris de mitjana empresa mentre que a Àsia una mitjana empresa pot emprar 5.000 persones. Això no obstant, totes aquestes empreses tenen almenys dues coses en comú: el continu repte de ser financerament rendibles i anar sempre un pas per davant dels competidors.

La comunicació és una part crucial del negoci, amb independència de quina siga la grandària, el sector o la ubicació geogràfica de l'empresa. La interacció amb diferents grups de persones, com ara clients i empleats o amb les entitats financeres, està basada en l'intercanvi d'informació; per això són importants per a l'èxit de la vostra empresa les estratègies i habilitats de comunicació. L'intercanvi d'informació té lloc de moltes formes diferents: conversant, presentant productes o serveis, o informant dels èxits de l'empresa. Aquest manual us mostrarà com la comunicació relacionada amb el desenvolupament sostenible, per mitjà de l'elaboració d'una memòria, pot contribuir a la diferenciació de la vostra empresa.

En cinc passos ha estat desenvolupat per a petites i mitjanes empreses

- De qualsevol país o sector i que vullgen identificar i gestionar els riscos i oportunitats actuals i potencials.
- Que vullgen adquirir uns coneixements bàsics de les idees i termes claus de l'elaboració de memòries de sostenibilitat.
- Que desitgen utilitzar les memòries de sostenibilitat com a part de la seua comunicació empresarial.
- Que busquen una guia detallada per a la preparació d'una memòria de sostenibilitat.

Ho sabíeu?

En la majoria dels països les petites i mitjanes empreses constitueixen més del 90% del total del teixit empresarial i comporten més del 60% de tota l'activitat econòmica.

© 2004 GRI

Ho sabíeu?

Des de 1997 milers de persones de tot el món que treballen en empreses privades, comptabilitat, inversions, societat civil, organitzacions de defensa de drets, universitats i organitzacions sindicals han col·laborat per a crear la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI *utilitzant un enfocament basat en el consens.*

Per què elaborar una memòria?

L'elaboració de memòries de sostenibilitat ofereix una sèrie d'avantatges de què es beneficien diferents àrees de negoci. Alguns beneficis són de caràcter exclusivament financer, mentre que altres es relacionen amb la satisfacció dels clients o empleats. La seua elaboració ajuda les organitzacions a identificar els seus riscos actuals i potencials i a actuar-hi, aconseguint estalvis de temps i diners tant a curt com a llarg termini. A mesura que el públic coneix els vostres esforços, la fidelitat dels clients i la credibilitat de la vostra empresa s'incrementaran substancialment. A més, podreu descobrir noves oportunitats en analitzar en profunditat l'operativa diària de l'empresa per a elaborar una memòria de sostenibilitat.

"Comuniquem a tots els nostres clients els beneficis de les nostres mesures de sostenibilitat. Situem aquestes mesures en un context més ampli ja que una estada en el nostre hotel comporta donar suport als recursos locals i regionals. Tot açò ajuda a diferenciar el nostre hotel enfront de la competència i a utilitzar la sostenibilitat com una exclusiva tècnica de vendes."

Johann Weiss, Steinschaler Hof



"Traidcraft plc informa sobre els detalls de la seua cadena de proveïdors, incloent els acords conjunts. Ens hem adonat que aquest enfocament comporta avantatges empresarials, com ara millor qualitat dels productes i major capacitat de resposta dels nostres proveïdors."

Tim Morgan, Traidcraft Plc

L'objectiu constant de les empreses és generar ingressos i adquirir o consolidar el seu avantatge competitiu, identificant noves oportunitats de mercat i anticipant els riscos actuals i potencials.

Quan una organització assumeix una perspectiva de sostenibilitat prenent en consideració qüestions socials, ambientals i econòmiques, pot beneficiar-se també d'estalvis i millores en termes de qualitat del producte o rendiment dels empleats.

En estudiar la millora dels resultats econòmics, moltes organitzacions es fixen només en els aspectes financers, com ara els costos d'adquisició de béns i serveis, despeses de personal o costos fiscals. Això no obstant, també és possible millorar els resultats financers actuant sobre qüestions ambientals i socials.

L'elaboració de memòries de sostenibilitat és una forma d'identificar aquests beneficis potencials i traduir-los en resultats econòmics. Contribueix a l'abast dels objectius empresarials establint un procés de millora contínua, basat en la fixació d'objectius i el mesurament del procés. En definitiva, l'elaboració de memòries de sostenibilitat us ajudarà a adquirir avantatge competitiu.

En obtenir aquests beneficis cal tenir en compte que

Les interaccions entre la vostra organització i les empreses o els principals grups d'interés amb què es relaciona influeixen en la forma en què es processen els riscos i les oportunitats, per la qual cosa tenen un paper important en l'èxit de la vostra empresa. Així, l'organització haurà de centrar-se en l'elaboració de memòries que sintonitzen amb els interessos socials, ambientals i econòmics dels grups d'interés. Això ajuda a crear credibilitat, a establir bones relacions i canals de comunicació sòlids, i a construir una imatge positiva de l'organització. L'elaboració d'una memòria de sostenibilitat pot ser un element innovador i complementari de les activitats de comunicació que ja s'hagen desplegat. S'hauria de realitzar aprofitant l'estructura de comunicació existent i millorant les interaccions amb els grups d'interés en l'empresa.

© 2004 GRI

"Millorar l'actuació ambiental per mitjà de la reducció en l'ús de combustibles, energia i materials condueix a estalvis de costos directes i a crear una imatge positiva de l'empresa. L'elaboració de la memòria ens va servir de guia per a prendre les mesures adequades."

Heather Rankin, FRC Group

Assolir la sostenibilitat implica trobar l'equilibri entre les necessitats econòmiques, ambientals i socials actuals, sense comprometre els objectius i projectes futurs. En termes pràctics, tots els esforços que es realitzen contribueixen a la sostenibilitat de l'empresa: mantenir satisfets els empleats, contribuir al desenvolupament socioeconòmic de la comunitat, oferir productes i serveis de qualitat als clients, mantenir net el medi ambient o tenir un balanç sanejat.

Gestionar una empresa sostenible és gestionar bé una empresa

Els avantatges que comporta l'elaboració de memòries de sostenibilitat inclouen

- Millor accés al capital, gràcies a unes relacions més estretes i transparents amb el seu banc de referència i amb altres proveïdors financers.
- Coneixement més clar de les necessitats dels clients i major fidelitat cap als seus productes.
- Idees per a innovar en els productes o serveis, pel fet que s'observen les necessitats del client des d'un angle diferent.
- Motivació per als empleats compromesos amb l'obtenció dels objectius de l'empresa.
- Estalvi de costos, gràcies a un millor rendiment derivat de l'estudi detallat dels consums d'aigua, energia i matèries primeres.
- Menors costos d'ajust a noves normatives laborals o ambientals.
- Predicar amb l'exemple en relació amb els compromisos adquirits. Per exemple, sentir l'orgull de ser una empresa que demostra la seua responsabilitat cap als seus empleats i la comunitat.
- Un sistema d'alerta precoç per a identificar els possibles riscos ambientals, socials o econòmics als quals es pot veure exposada l'empresa o una eina d'autodiagnòstic per als processos interns.



"Veure com el nostre equip assumia el repte i elaborava les distintes seccions de sostenibilitat va superar totes les meues expectatives. Hi havia orgull pels èxits obtinguts i entusiasme pels nous objectius que havien identificat. Els avantatges de compartir la responsabilitat d'elaborar la memòria es van fer evidents ací en Tall Poppies."

Meredith Osmond, Tall Poppies

Podeu pensar que ja teniu en compte moltes qüestions socials i ambientals en la vostra operativa quotidiana. Això no obstant, l'elaboració de memòries de sostenibilitat pot ser de gran ajuda per a fer que aquests esforços siguen molt més visibles per als grups d'interés en la vostra empresa. Sens dubte, iniciar aquest procés implicarà un cost en termes de temps i de diners, però, a llarg termini, acaba resultant una inversió rendible per a la vostra empresa.

© 2004 GRI

Com elaborar la memòria

Una vegada comentades les raons per les quals qualsevol organització hauria de tenir en compte l'elaboració de memòries de sostenibilitat, ha arribat el moment d'aprofundir un poc més en què i com informar. El següent capítol és una guia de cinc passos sobre com preparar i utilitzar amb èxit l'elaboració de memòries de sostenibilitat en una empresa. L'enfocament que ací s'ofereix podria ser considerat com un full de ruta.

Cada usuari podrà decidir quins camins li convenen o adaptar i modificar la guia perquè s'ajuste millor a la seua empresa, als seus objectius i al seu nivell d'experiència amb la sostenibilitat i en la mateixa elaboració de memòries.



Pas 1
Prepareu-vos. Començament

Pas 2
Planifiqueu.
Què incloure en la memòria

Pas 3
Avalueu.
Mesureu l'actuació

Pas 4
Informeu. Conteu les notícies

Pas 5
Milloreu.
Continueu avançant



© 2004 GRI

5 senzills passos



Pas 1

- Formeu un equip d'elaboració de la memòria de sostenibilitat
- Determineu els recursos disponibles i altres recursos que seran necessaris
- Establiu un calendari d'activitats

Pas 2

- Descriviu la vostra visió de l'empresa, les activitats i els objectius
- Determineu els grups d'interés en l'empresa i els seus interessos
- Comproveu la viabilitat d'informar sobre aquests interessos
- Establiu l'àmbit de la memòria
- Establiu els límits de la memòria





Pas 3

- Identifiqueu els indicadors de la llista de GRI
- Recolliu informació per a mesurar l'actuació
- Apreneu dels vostres propis indicadors
- Establiu objectius per a l'any proper

Pas 4

- Comproveu la qualitat de les dades
- Seleccioneu els mètodes de comunicació que millor s'adapten a la vostra empresa
- Redacteu i divulgueu la memòria



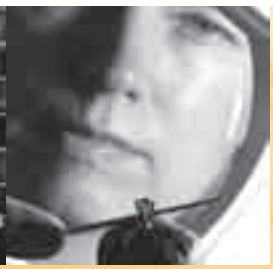


Pas 5

- Recopileu els comentaris per a continuar millorant
- Planifiqueu els passos següents
- Obteniu reconeixement de la memòria













© 2004 GRI

Pas 1 Prepareu-vos. Començament

Suggeriment:

Inicieu el procés d'elaboració de la memòria de sostenibilitat designant un coordinador i obtenint el suport d'altres persones dins de l'organització. En primer lloc, cal esbrinar el que ja es ve mesurant i publicant regularment, i és probable que ja estiga molt més avançat del que creieu. Abans de desenvolupar un calendari per al procés d'elaboració de la memòria cal delimitar els objectius que es persegueixen amb això.

Designeu un coordinador



Des del primer moment cal que algú s'encarregue del procés d'elaboració de la memòria. Aquesta persona és el coordinador, que estarà a càrrec de la gestió del projecte i tindrà un important paper en la presa de decisions. Si és la vostra primera experiència, el coordinador haurà de preparar el terreny, ja que es veurà obligat a transmetre i posar en pràctica noves idees dins de l'organització. Les tasques del coordinador poden ser molt diverses, però normalment haurà de:

- Coordinar el projecte d'elaboració de la memòria de sostenibilitat.
- Comunicar els progressos i resultats al propietari o a la direcció de l'empresa.
- Facilitar l'acceptació, cooperació i comunicació entre totes aquelles persones que participen en l'elaboració de la memòria.
- Documentar els resultats.

Coneixeu el vostre punt de partida



Encara que siga la primera vegada que s'elabora una memòria, és molt probable que no calga començar de zero. D'alguna manera, l'elaboració de memòries de sostenibilitat consisteix a comunicar les activitats quotidianes de l'empresa. Aprofiteu l'oportunitat de reunir en un sol document tot el que ja fa a favor dels elements econòmics, ambientals i socials de la sostenibilitat. Per exemple, la majoria de les empreses:

- Arrepleguen dades sobre paràmetres ambientals o socials, com ara volum d'emissions, baixes per malaltia, etc.
- Ofereixen als seus clients informació responsable sobre els seus productes;
- Posseeixen experiència en l'elaboració de memòries financeres.
- Apliquen un sistema de gestió ambiental o de la qualitat.
- Contribueixen al desenvolupament professional dels seus empleats per mitjà de formació i educació.
- Donen suport a organitzacions locals, com ara equips esportius o associacions;
- Fan donacions en efectiu o en espècie a institucions assistencials o educatives.

Ben sovint, una part de la informació necessària ja està recollida en distintes bases de dades o arxius. Intenteu fer-vos una idea de les fonts potencials d'informació que ja estan disponibles i anoteu-les en una taula com la que es mostra a continuació.

© 2004 GRI

Font d'informació	Persona de contacte

Obteniu suport



"Per a superar la falta de recursos oferim treballs temporals a estudiants que ajuden a arreplegar i analitzar les dades dels nostres sistemes d'informació de gestió i de les activitats de participació amb els grups d'interés en la nostra empresa."

Heather Rankin, FRC Group

L'elaboració d'una memòria de sostenibilitat, al igual que altres projectes que afecten la totalitat de l'empresa, requereix el suport de la direcció o dels propietaris, a fi de garantir la disponibilitat de temps, personal i els recursos econòmics necessaris. La memòria hauria d'utilitzar-se per a oferir una imatge tridimensional de tots els aspectes de l'empresa. És crucial aconseguir la participació de diferents persones per a obtenir idees i suggeriments sobre què incloure en la memòria i com exposar-ho. Açò ajudarà també a aconseguir que tota l'empresa es consciencie i que assumisca el procés d'elaboració de la memòria.

Per a una organització xicoteta l'equip d'elaboració de la memòria pot consistir només en el propietari o gerent i un empleat. En una organització més gran és possible implicar representants de distints departaments: manteniment, producció, direcció, salut i seguretat, recursos humans, compres o transport. Els companys que treballen amb les dades i recursos identificats en la tasca anterior jugaran un paper clau en el procés d'elaboració. S'ha de designar l'equip indicant els seus noms, càrrecs, departaments i coneixements especials en una taula com la següent.

Nom	Càrrec	Ubicació/ Departament	Coneixements i interessos especials
	Coordinador		

© 2004 GRI

1 Debateu el plantejament general



"A la primeria de 2002 vam organitzar un "Dia de la Sostenibilitat" durant el qual l'equip va decidir el propòsit de la memòria, el públic objectiu i les principals qüestions a tractar. Les distintes seccions es van distribuir entre els components de l'equip. La memòria definitiva es va publicar l'octubre de 2002."

Meredith Osmond, Tall Poppies

Una vegada que el coordinador haja aconseguit una comprensió general de la situació de partida i identificat als components clau de l'equip, ha arribat el moment de donar un pas enrere i facilitar el debat sobre el plantejament general. Familiaritzeu-vos amb el terme "sostenibilitat" i intenteu aclarir el motiu i els objectius de la memòria. És convenient recordar-los periòdicament, com a referència i també com a forma de valorar la situació real. Sotmeteu a debat i intercanvi d'idees les qüestions següents:

- Què significa el terme *sostenibilitat* per a aquesta empresa?
- Quins beneficis podem esperar de l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat?
- Quins objectius perseguim en l'empresa i com s'imbriquen amb els nostres objectius de sostenibilitat?
- Quins són els principals impactes ambientals, socials i econòmics de la nostra empresa?

Com ja sabeu, els principis d'elaboració tenen un important paper en la tradició de la comptabilitat financera, guiant l'elaboració dels estats financers. De forma semblant, hi ha un conjunt de principis que us ajudaran en l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat equilibrada i raonable; si bé queda a la vostra discreció la utilització d'aquests principis com a guia per a la planificació i l'establiment dels objectius de la memòria. A mesura que avanceu en el treball hi podreu recórrer davant de qualsevol dificultat o problema, obtenint indicacions per a prendre la millor decisió.

Els principis de **transparència** i **globalitat** representen el punt de partida del procés d'elaboració de la memòria. Totes les decisions al respecte (per exemple: qui, quan, què) han de tenir ambdós principis en compte. Els principis d'**exhaustivitat**, **rellevància** i **context de sostenibilitat** juguen un paper clau en la determinació de què comunicar. La informació continguda en la memòria ha de ser:

- Completa en termes d'activitats o entitats incloses, marc temporal de la memòria i temes que es tracten.
- Rellevant per a la presa de decisions de l'empresa i dels destinataris de la memòria.
- Presentada dins del context més ampli dels reptes, riscos i oportunitats de la sostenibilitat.

La qualitat i la fiabilitat de la memòria estan basades en els principis de **neutralitat, comparabilitat i precisió**. Les memòries han de ser:

- Presentades de forma equilibrada i no esbiaixada.
- Comparables al llarg del temps de manera que l'empresa i els destinataris de la memòria puguen veure les millores en l'actuació any rere any.
- Prou precises i fiables de manera que la informació puga ser utilitzada en la presa de decisions.

Els principis de **claredat** i **periodicitat** regeixen l'accés i la disponibilitat de les memòries. En termes més simples, el vostre públic objectiu hauria de rebre informació fàcilment comprensible dins d'un marc temporal que li permeta utilitzar-la. Finalment, el principi d'**auditabilitat** anima que les organitzacions demostren la fiabilitat del procés de preparació de la memòria i de la informació que conté.

© 2004 GRI

Estabiu un pla i un calendari de treball

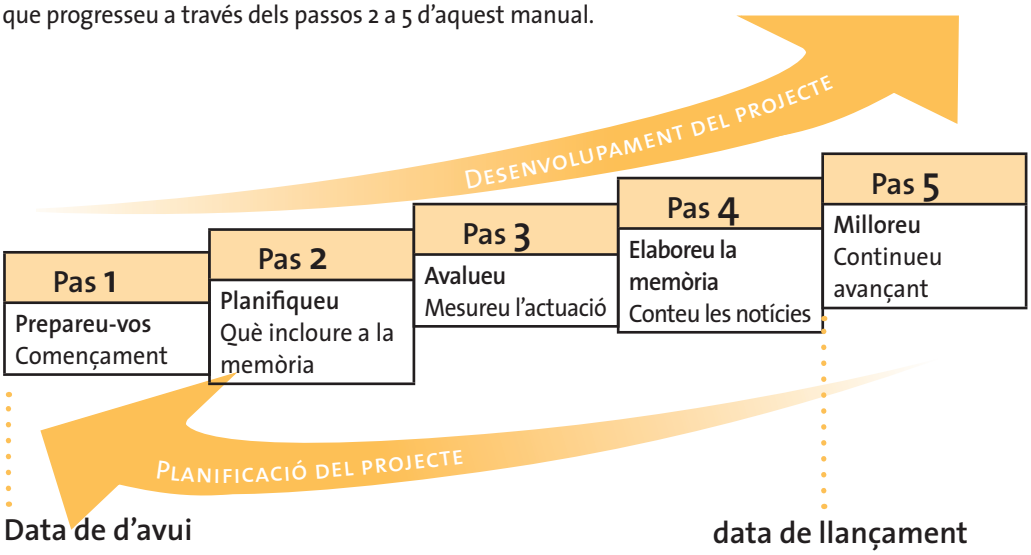
L'establiment d'un pla i un calendari de treball en la fase inicial faciliten el seguiment de tots els objectius, tasques i dates límit al llarg del procés. Un calendari pot proporcionar a l'equip una orientació i una estructura, però ha de ser dissenyat de forma flexible ja que és molt probable que posteriorment haja de ser modificat.

Teniu presents les qüestions següents:



- Considereu la possibilitat de coordinar el calendari d'elaboració de la memòria de sostenibilitat amb la memòria financera o qualsevol altra de caràcter anual. Potser part de la informació siga redundant i potser algunes persones estiguen ocupades arreplegant informació en aquest període, per la qual cosa es poden reduir els costos simultaniejant els processos.
- La duració del procés d'elaboració de la memòria dependrà de la grandària de la vostra empresa, de la disponibilitat de dades, de les característiques de la memòria que vulgueu publicar i de molts altres factors. El termini pot oscil·lar entre un parell de setmanes fins a un parell de mesos.
- Planifiqueu totes les activitats relacionades amb la memòria des de la data de publicació cap a enrere, tal com s'indica en la figura inferior.

Completeu aquest pas desenvolupant un pla de projecte que incloïa totes les activitats, noms dels components de l'equip responsables de cada àrea, i estimacions de despeses en termes de pressentida. No oblideu establir les dates límit! La següent taula ofereix un exemple de tot això. Podeu tornar sobre aquesta taula i afegir tasques addicionals a mesura que progresseu a través dels passos 2 a 5 d'aquest manual.



Activitat	Membre de l'equip encarregat	Pressupost necessari	Dies de treball necessaris	Data d'inici	Data d'acabament
Recollida de bàsiques	*Cristina Loizaga*	*200 € =*	*2*	*1-03-05*	*14-03-05*

© 2004 GRI

Pas 2 Planifiqueu. Què incloure en la memòria

Suggeriment:

Comenceu per revisar l'activitat principal del negoci, els vostres objectius i visió. A continuació identifiqueu els grups d'interés i els Interessos que aquests tenen en la vostra empresa. Extraieu d'aquests els aspectes sobre els quals convé informar i prioritze-los segons la viabilitat.

Reviseu les activitat essencials i les metes de la vostra empresa

Si la vostra empresa està compromesa amb el desenvolupament sostenible, el propòsit de la memòria és quantificar els beneficis que això comporta per a l'empresa i comunicar-los a tots els grups d'interés. Per tant, la memòria de sostenibilitat ha de ser un reflex de la missió de la vostra empresa. Descriviu les activitats essencials en una taula, resumint en una o dues frases les dimensions de l'empresa, el servei o producte que ofereix i el sector en què opera. Això ajudarà a establir el context de l'informe.

Activitats essencials de la vostra empresa (missió)

GRI

Full de ruta de la *Guia*: la *Guia GRI* conté una llista de qüestions simples per a ajudar-vos a organitzar l'estructura de la memòria: visió i estratègia, perfil de l'organització, estructura de govern i sistemes de gestió. Vegeu la pàgina 38 de la *Guia GRI*.

A continuació heu d'anotar els objectius de l'empresa i els compromisos de l'organització amb el desenvolupament sostenible. A més de reflectir el que ja fa l'organització, heu de considerar les idees i metes empresarials futures. Heu de determinar els objectius futurs, tenint en compte els reptes econòmics, ambientals i socials associats amb el vostre exercici empresarial.

Objectius clau de la vostra empresa en relació amb el desenvolupament sostenible

Identifiqueu els grups d'interès en la empresa i les seues expectatives

Qui es veu afectat per la vostra empresa? Qui influeix en les vostres activitats? Aquestes són les persones i entitats que tenen interés en la vostra empresa i expectatives sobre el seu comportament. Conéixer qui són i quines qüestions els interessen us ajudarà a establir l'estructura de la memòria.

© 2004 GRI

Entre els possibles grups d'interés es troben els següents:

- *Empleats*
- *Familiars i comunitat*
- *Propietaris*
- *Entitats bancàries, asseguradores, analistes financers*
- *Proveïdors / empreses subministradores*
- *Clients / usuaris finals*
- *ONG*
- *Veïns pròxims*
- *Administracions públiques*
- *Organitzacions sindicals*

Identifiqueu les vostres obligacions de comunicació cap a l'exterior. Per exemple, algunes empreses han d'ajustar-se a la normativa ambiental, comunicar les seues emissions i obtenir permisos. En aquest cas l'organisme públic competent és una important part interessada per a l'empresa.

No heu de subestimar la importància dels grups d'interés interns a l'empresa – propietari o accionistes, directius i empleats– o les necessitats d'informació d'alguns departaments. Si us centreu en la comunicació interna i el diàleg, l'elaboració de memòries de sostenibilitat pot convertir-se en un poderós facilitador del canvi dins de la vostra empresa.

Anoteu els principals grups d'interés de la vostra empresa en la taula següent. A més, heu d'intentar anticipar i resumir que tipus d'informació podria ser del vostre interés.

Full de ruta de la *Guia*: Vegeu en la pàgina 42 de la *Guia GRI* quatre qüestions per a planificar i informar sobre les activitats orientades al compromís amb els grups d'interès.

Grup d'interés	Interessos sobre la vostra empresa	Importància



Possiblement ja tindreu alguna idea sobre els grups d'interés més importants per a la vostra empresa. Si és aixi, utilitzeu els termes alta, mitjana o baixa per a omplir la columna importància en la taula anterior. Això us servirà d'indicació a l'hora d'establir prioritats en les activitats orientades cap a aquest. (Podeu passar a la secció següent per a esbrinar com iniciar aquesta important tasca).

Si voleu examinar amb més detall els grups d'interés, l'exercici següent pot ajudar-vos a esbrinar a qui afecta la vostra empresa , o qui es veu afectat per aquesta.
La matriu de prioritat dels grups d'interés està dissenyada per a analitzar cadascú d'aquells enfront dels resultats i les prioritats més importants per a la vostra empresa.

© 2004 GRI

2

Identifiqueu els grups d'interés en l'empresa i les seues expectatives (cont.)



Ompliu la matriu en quatre senzills passos:

1. Copieu la llista dels grups d'interés que heu identificat en l'exercici previ (taula anterior) en la columna esquerra de la matriu, com podeu veure més avall.
2. En la fila superior de la matriu indiqueu els resultats i les prioritats més importants per a la vostra empresa. Ací us oferim alguns exemples de prioritats empresarials clau, però podeu utilitzar-ne d'altres que s'ajusten millor al vostre cas concret:
   - Millora de la reputació
   - Augment de beneficis
   - Millor accés al capital
   - Millor accés a la informació
   - Noves oportunitats de mercat
   - Millors relacions
   - Major motivació del personal
3. Valoreu la influència relativa que té cada grup d'interés sobre cadascun dels resultats o prioritats, puntuant-los d'1 a 3.
   1 = poca influència, 2 = influència mitjana, 3 = molta influència
4. Sumeu les puntuacions de cada línia i anoteu el resultat en l'última columna. Una xifra elevada indica que aquesta part és molt important per a la vostra empresa.

Exemple de matriu de prioritat dels grups d'interès:

Resultat / Grup d'interés	Millora de la reputació	Augment de les vendes	Millor accés al capital	Millors relacions	Major motivació del personal	Suma
Client	3	3	1	2	2	11
Banc	2	1	3	2	1	9

Matriu de prioritat d'ús propi

Resultat / Grup d'interès						Suma

Ha arribat el moment d'iniciar el diàleg amb els grups d'interés



Algunes comunitats de grups d'interés estan formades per milers d'organitzacions i de persones, mentre que d'altres només disposen d'un xicotet nombre d'agents clau. Qualsevol que siga la situació de la vostra organització, el repte és identificar una mostra significativa a partir de la qual pugueu esbrinar quines són les expectatives i els interessos cap a la vostra empresa. En fer la llista de grups d'interés amb què hàgeu de contactar, alguns us resultaran molt coneguts i segur que ja hi ha canals de comunicació perfectament establits.

© 2004 GRI

Ho sabíeu?

El diàleg amb els grups d'interés no hauria de ser entés com un fet aïllat. La majoria de les empreses mencionen que un dels beneficis més importants de l'elaboració de memòries de sostenibilitat és la creació d'una plataforma per a l'establiment de relacions duradores amb els grups d'interés.

(Per exemple, clients, creditors o reguladors) mentre que altres seran possiblement nous (per exemple, líders socials i clients en termes generals).

Hi ha distintes formes d'obtenir informació dels grups d'interés clau, com són:

- Organitzar un esdeveniment en les instal·lacions de l'empresa.
- Enviar un qüestionari.
- Realitzar entrevistes personals o telefòniques.
- Organitzar reduïts grups de discussió sobre temes concrets.

Analitzeu la informació obtinguda i centreu-vos en les qüestions següents:

- Hi havíeu previst correctament les necessitats i interessos dels principals grups d'interés?
- Continua sent vàlid el pla general d'elaboració de la memòria, o hi ha algun element que haja de ser modificat?
- Identifiqueu els temes que s'han d'incloure en la memòria. Endavant i comenceu!

Identifiqueu els temes que s'han d'incloure en la memòria

Un cop establits els objectius i les metes de l'elaboració de la memòria, i després d'identificar els grups d'interés més importants i les seues expectatives, podreu comprovar com és de gran ajuda la *Guia de GRI*.

Dimensió	Categoria	Aspecte	
Econòmica	Impactes econòmics directes	• Clients • Proveïdors • Empleats	• Proveïdors de capital • Sector públic
Ambiental	Ambiental	• Matèries primeres • Energia • Aigua • Biodiversitat • Emissions, abocaments i residus	• Proveïdors • Productes i serveis • Exercici • Transport • General
Social	Préctiques laborals i treball digne	• Relacions empresa/ treballadors • Estratègia i gestió	• Salut i seguretat • Formació i educació • Diversitat i oportunitat
	Drets huamans	• Estratègia i gestió • No discriminació • Llibertat d'associació i negociació col·lectiva • Treball infantil	• Treball forçós i obligatori • Mesures disciplinàries • Mesures de seguretat • Drets dels indígenes
	Societat	• Comunitat • Suborn i corrupció	• Contribucions polítiques • Competència i preus
	Responsibilitat del producte	• Salut i seguretat del client • Productes i servei	• Publicitat • Respecte a la intimitat

© 2004 GRI

Els indicadors GRI estan estructurats d'acord amb una jerarquia de nivells establida per a ajudar-vos a identificar ràpidament les qüestions més importants.

"Vam decidir concentrar-nos en els elements clau de l'empresa i incloure en la memòria l'ús de recursos (paper, energia, aigua), característiques de la plantilla (composició de la plantilla, formació, rotació), i govern corporatiu."

Chris Lee, Australian Ethical Investment

- Les dimensions –econòmica, ambiental i social– formen el nivell superior de l'estructura organitzacional. La vostra empresa podrà decidir els aspectes sobre els quals informar en qualsevol de les tres dimensions de la sostenibilitat.
- Determineu els subgrups o categories més importants per a la vostra organització i per als grups d'interés.
- Dins de cada categoria seleccionada, identifiqueu en quines àrees específiques, denominades aspectes, voleu centrar-vos.

Comproveu els aspectes que s'indiquen en la *Guia GRI* (quadre anterior) per a veure quins s'ajusten millor als interessos de la vostra empresa, als objectius de la memòria i a les necessitats dels vostres grups d'interés.

En una taula com la següent, indiqueu els aspectes més rellevants per als grups d'interés clau. Per exemple, si l'empresa ha fet de la reducció de residus i la millora de l'eficiència el principal objectiu, hauríem de seleccionar aspectes com ara emissions, efluents i residus; matèries primeres, energia; o exercici. O si els clients us han sol·licitat una declaració sobre les condicions de seguretat i salut de les vostres instal·lacions hauria de seleccionar l'aspecte Seguretat i Salut que es troba dins de la categoria *Pràctiques laborals i treball digne*.

Suggeriment:

Els indicadors són mesuraments de l'exercici que coincideixen amb els aspectes que hem seleccionat. El pas 3 del manual us mostra com passar dels aspectes a la selecció d'indicadors. En primer lloc, centreu-vos en la identificació dels aspectes.

Grup d'interés	Aspectes
Grups d'interés interns	
Grups d'interés externs	

Després d'haver identificat els aspectes que s'han d'incloure en la memòria, el pas següent és establir prioritats. En alguns casos pot resultar difícil satisfer totes les necessitats d'una vegada. L'objectiu hauria de ser equilibrar els desitjos d'informació dels grups d'interés amb el que resulte pràctic i viable incloure. També podeu arribar a un compromís entre el que necessiteu comunicar ara i el que podeu intentar en el futur.

© 2004 GRI

Un exercici pràctic és avaluar la factibilitat d'incloure la informació requerida per a cada aspecte. La possibilitat d'incloure informació sobre cadascun d'aquests depén de diverses qüestions, per exemple:

- Disponibilitat de les dades: Resulta fàcil arreplegar informació sobre aquest aspecte? Es pot accedir a alguna base de dades?
- Qualitat de les dades: Són fiables? Són recents?
- Capacitat: L'equip disposa dels coneixements i l'experiència necessaris per a tractar aquest aspecte?
- Recursos: Quin és el cost de la recollida i el processament de la informació?

"En alguns casos ens resultava massa car filtrar la informació precisa d'un conjunt de dades molt gran. Per a poder aconseguir aquesta informació hem de realitzar canvis en el nostre sistema de gestió. Per tant, alguns indicadors estaran disponibles només en futures memòries."

Johann Weiss, Steinschalerhof

Identifiqueu el grau de factibilitat d'incloure en la memòria els aspectes identificats en l'anterior taula, assignant-los una puntuació d'1 a 3. 1 = poc factible, 2 = mitjanament factible, 3 = molt factible

Aspecte	Viabilitat

Aquesta comprovació hauria de servir de guia a l'hora de decidir la conveniència d'incloure un aspecte en la memòria. Si el nivell de factibilitat és:



3 Comenceu a actuar des del pas 3 per a seleccionar els indicadors corresponents.

2 No us precipiteu, ja que aquest aspecte té una dificultada mitjana. Considereu-ho amb més deteniment i determineu si s'inclourà en la memòria d'enguany, o si emprendrà alguna acció per a assegurar-ne la inclusió en futures memòries.

1 No inclogueu aquesta qüestió de moment, ja que és poc factible. Considereu fórmules per a abordar-la en el futur.

GRI

Full de ruta de la *Guia*: vegeu en la pàgina 40 de la *Guia GRI* una sèrie de qüestions sobre l'abast i el perfil de la memòria.

Estabiu l'àmbit de la memòria

Abans d'iniciar la selecció d'indicadors i la recollida de dades cal establir una sèrie de paràmetres importants: En primer lloc, s'ha d'establir l'àmbit temporal de la memòria. La majoria de les empreses empren l'any natural o l'exercici fiscal com a àmbit temporal.

Depenent de les vostres necessitats de comunicació es poden establir molts altres horitzons temporals. Algunes empreses publiquen memòries cada dos anys, d'altres publiquen informes de sostenibilitat trimestrals amb els seus resultats financers i, més recentment, algunes empreses utilitzen dades en temps real per a intentar actualitzar les memòries diàriament.

© 2004 GRI

Estabiu els límits de la memòria



El següent repte és establir els límits de la memòria. La primera vegada podeu definir uns límits bastants estrets, començant pels criteris tradicionals utilitzats en les memòries financeres, és a dir, tractant aquelles qüestions i aquells temes sobre els quals teniu propietat legal i control directe.

Si els vostres objectius de sostenibilitat són més amplis, també es poden ampliar els límits incloent dades d'entitats que no són de la vostra propietat, però sobre les quals teniu una gran impacte o influència. S'hauran d'especificar els límits de la memòria en termes de la naturalesa de la informació i de les dades que s'incloguen. De manera específica:

- Divisions, establiments, unions temporals i filials.
- Productes i serveis.
- Països i regions (quan s'aplique).

Podeu adoptar un enfocament incremental a l'hora d'establir els límits. Potser serà més operatiu limitar el contingut de la primera memòria al vostre establiment més gran o instal·lació principal, amb l'objectiu d'incloure les restants en el futur.

Anoteu els límits de la memòria

Ho sabíeu?

Les empreses han començat ja a ampliar els límits de les memòries per a reflectir millor "l'empremta de la sostenibilitat " de la seua organització i les seues activitats. Això pot incloure la recollida de dades relacionades amb la cadena de proveïdors o amb el cicle de vida complet dels productes o servei de l'empresa.

Consell "GRI ha desenvolupat un detallat protocol sobre quins són els límits de la informació requerida i com plasmar-ho en la memòria."

Per a més informació: www.globalreporting.org/boundary

© 2004 GRI

Pas 3 Avalueu. Mesureu l'actuació

Suggeriment:

Amb ajuda de la Guia GRI podreu seleccionar indicadors sobre els aspectes que heu identificat en el pas 2. La Guia ofereix consells per a recollir la informació necessària, tant per a les dades documentals de tipus formal com per a la informació de tipus informal. També inclou ajuda per a interpretar les dades i per a aprendre dels resultats de la memòria, mostrant les relacions amb les pràctiques de gestió. Finalment, aprendreu com establir objectius de millora basats en l'exercici actual.

Passeu dels aspectes als indicadors



En el pas 2 heu identificat els aspectes que s'han d'incloure en la memòria i ha arribat ara el moment de donar-los vida utilitzant indicadors quantificats. Si mesureu regularment l'actuació per mitjà d'un indicador determinat, podreu fer un seguiment del procés de millora cap als objectius i metes al llarg del temps. El repte consisteix a seleccionar els indicadors que millor contribuïsquen al fet que la vostra organització puga comunicar la seua progressió en relació als aspectes identificats. Abans d'entrar amb major detall en el trànsit d'aspectes a indicadors, la taula de la pàgina següent us ofereix alguna informació prèvia important.

Indicadors d'actuació

La funció dels indicadors d'actuació o exercici és proporcionar informació sobre els impactes econòmics, ambientals i socials de la vostra empresa. La *Guia GRI* divideix els indicadors d'actuació en dos grups, indicadors centrals i indicadors addicionals, per a facilitar l'establiment de prioritats.

Els **indicadors centrals** són emprats per la majoria de les organitzacions que elaboren memòries de sostenibilitat. Són també aquells rellevants per a la majoria dels grups d'interés. Per exemple, l'indicador social LA7: taxes d'absentisme, accidents laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (inclosos els treballadors subcontractats).

Els **indicadors addicionals**, desenvolupats últimament però encara no massa utilitzats, subministren informació a un reduït nombre de grups d'interés però que són particularment importants per a l'organització que elabora la memòria. També són aquells que es consideren susceptibles de proves addicionals per a la seua possible consideració futura com a indicadors centrals. Per exemple, LA12: prestacions socials als empleats no exigides per llei.

Per a trobar els indicadors que corresponen als aspectes que hàgeu seleccionat, podeu recórrer al breu resum d'indicadors GRI situat al final d'aquest manual. La llista està estructurada d'acord amb el marc de GRI, començant per les tres dimensions –econòmica, ambiental i social– i posteriorment dividides en categories, aspectes i indicadors.

© 2004 GRI

A continuació es mostra un extracte de la llista esmentada

Els indicadors centrals es destaquen en beix.

Els indicadors addicionals es destaquen en groc clar.

Indicadores d'actuació ambiental	
Energia ← Aspecte	
EN3	**Consum d'energia, desglossat per fonts primàries.** Indicar totes les fonts d'energia utilitzades per l'organització per a les seues pròpies operacions, com també per a la producció i distribució de productes energètics (com a electricitat o calor) a altres organitzacions. Expressar-lo en joules.
EN4	**Consum indirecte d'energia.** Assenyalar tota l'energia emprada per a produir i distribuir productes energètics adquirits per l'organització informadora (com electricitat o calor). Expressar-lo en joules.
EN17	Iniciatives per a emprar fonts d'energia renovables i per a incrementar el rendiment energètic.
EN18	Empremta del consum d'energia (per exemple, consum energètic anual durant el període de vida) dels principals productes. Expressada en joules.
EN19	Altres usos indirectes (previs/posteriors) de l'energia i les seues implicacions, com els desplaçaments de l'organització, la gestió del cicle de vida d'un producte i la utilització de matèries primeres amb gran intensitat d'energia.
Aigua	
EN5	**Consum total d'aigua**
EN20	**Fonts d'aigua i ecosistemes / hàbitats afectats de manera significativa pel consum de l'aigua.** Incloure els aiguamolls de la Lista Ramsar i la contribució general a les tendències ambientals.
EN21	**Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua, disponible en les fonts.** Desglossar per regió.
EN22	**Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua.** Incloure aigües residuals i altres tipus d'aigua utilitzats (per exemple, l'aigua de refrigeració).

↑ Codi de l'indicador en el marc GRI

GRI

Full de ruta de la *Guia*: Més informació sobre l'abast i els indicadors addicionals en l'annex 5 en la pàgina 80 de la *Guia GRI*.

Sempre que siga possible, ha de donar-se preferència als indicadors centrals sobre els addicionals ja que són els rellevants per a la majoria d'informants i per als seus grups d'interés. Una altra raó per la qual s'han de triar indicadors centrals és que ofereixen l'oportunitat de poder comparar l'actuació pròpia amb la d'altres organitzacions o amb les mitjanes del sector. Recordeu que no tots els indicadors que es proposen són necessàriament rellevants per a la vostra empresa. Considereu la llista com un conjunt d'indicadors del qual podeu seleccionar els que tenen sentit per a la vostra activitat. Especialment, els que elaboren una memòria per primera vegada han de centrar-se en els indicadors relacionats amb els aspectes rellevants que s'han identificat en el pas 2, en compte d'intentar cobrir una àmplia gamma d'indicadors.

© 2004 GRI

Si necessiteu assistència per a saber com establir prioritats d'indicadors o quins heu d'incloure, podeu tornar a allò que s'ha realitzat en els exercicis de planificació del pas 1. Recordeu quina era la vostra opinió respecte de com interaccionen la sostenibilitat i la vostra empresa i quins són els vostres objectius. Reviseu els principis d'elaboració de memòries que s'indiquen en la pàgina 12 per a veure si els indicadors que heu seleccionat compleixen criteris bàsics com ara claredat, rellevància, precisió, comparabilitat i context de sostenibilitat.

Aspecte	Indicador



"Sent una organització orientada principalment cap a objectius socials, ens enfrontem a un repte en informar sobre el nostre impacte ambiental. Per a millorar en els nostres aspectes dèbils hem desenvolupat una cooperació mútua amb una organització amb experiència en la monitorització ambiental."

Nicky Robinson, Traidcraft Plc

Ara ja hauríeu de ser capaç de seleccionar indicadors per als aspectes que vau considerar prioritaris en el pas 2. Podeu utilitzar la llista d'indicadors de GRI que es troba al final d'aquest manual o una taula com la que es mostra a continuació per a ressenyar els indicadors que preteneu utilitzar en la seua memòria de sostenibilitat.

Recollida d'informació i dades

Una vegada que heu decidit quins indicadors utilitzareu, ha arribat el moment d'iniciar la recollida d'informació per a poder formular les respostes. En aquest procés es donarà compte de la distinció entre les fonts d'informació formalment documentades i aquelles que són de tipus informal. La informació que es recull durant les activitats normals de l'empresa, com pot ser la gestionada en els processos de facturació i gestió, es considera com formalment documentada. Aquest tipus de dades resulta relativament fàcil d'obtenir quan us facen falta per a respondre determinats indicadors.

Per a disposar d'aquella informació que no provinga de fonts formalment documentades haureu de recórrer a altres de tipus més informal. Una font important és el coneixement i l'experiència dels empleats que treballen en les distintes funcions de l'empresa. Us sorprendreu de tot el que podeu aprendre parlant amb ells o, si cal, realitzant entrevistes o enquestes. És convenient fer alguna pluja d'idees amb l'equip d'elaboració de la memòria per a esbrinar com i on trobar la informació necessària.

Suggeriment Podeu disposar d'ajuda tècnica per a la recollida de dades per als indicadors GRI utilitzant els protocols tècnics de GRI, que estan disponibles en: www.globalreporting.org/protocols

© 2004 GRI

La taula següent mostra distintes fonts d'informació que poden resultar-vos d'utilitat:

Formalment documentades	Informals
Factures d'electricitat aigua o gas	Conversacions amb empleats
Taxa de rotació de la plantilla	Qüestionaris o enquestes
Sistemes de recollida d'informació	Entrevistes
Informes de baixa per malaltia	
Documents interns com ara memoràndums, actes de reunions, etc.	

Si no podeu reunir la informació necessària per a treballar amb algun indicador, heu de tornar al pas 2 i reajustar la factibilitat de l'aspecte a què es referisca –possiblement dissenyant un pla que permeta incorporar-lo en una futura memòria.



Apreneu dels vostres indicadors

Una vegada recollida tota la informació necessària, penseu amb deteniment com convertir-la en una resposta significativa per a l'indicador. Com a principi general s'ha de presentar la informació en xifres absolutes i utilitzar xifres relatives com a informació addicional per a establir el context o proporcionar una mesura de la magnitud. Oferir únicament xifres relatives pot emmascarar les xifres absolutes, la qual cosa pot portar els lectors a confusió.

Potser no es complisquen els principis de comparabilitat i exhaustivitat en tota la informació que oferisca la memòria. Això no obstant, la informació continua sent utilitzable si és necessària i serveix per a comunicar el que voleu sobre la vostra empresa. Simplement heu de reconéixer les debilitats de la seua interpretació, de manera que els lectors es puguen formar una imatge exacta del que s'explica.

A més d'informar sobre l'actuació de l'empresa hauríeu d'analitzar-ne els resultats, a fi d'identificar àrees susceptibles de millora. En altres paraules: apreneu de l'elaboració de la memòria! Identificar aquells camps on no satisfà les expectatives dels grups d'interés és el primer pas perquè pugueu modificar les vostres activitats i millorar la vostra actuació. La fórmula més adequada de millorar és vincular estretament o integrar la revisió dels indicadors de sostenibilitat en l'enfocament de la gestió empresarial. Si seguiu aquest procés, us veureu recompensat amb una millora de les pràctiques empresarials i d'actuació sobre les quals podreu informar la pròxima vegada.

Suggeriment Per a avaluar les millores al llarg del temps resulta essencial obtenir dades amb una base de referència comparable i completa; és a dir, utilitzant sempre el mateix marc temporal.

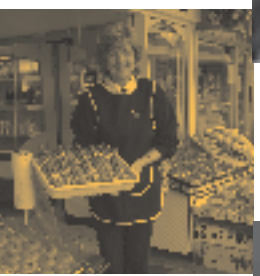
© 2004 GRI

Establiu objectius d'actuació per al pròxim any

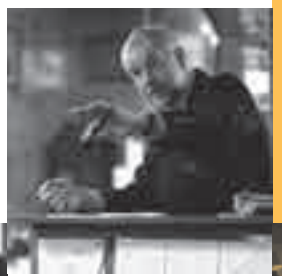
Utilitzeu els resultats de la primera memòria com a punt de partida. On voleu arribar a partir d'ara? Què cal fer per a aconseguir els objectius empresarials que s'han descrit en el pas 2 i com es relacionen amb la visió de l'empresa descrita en el pas 1? Igual que en tots els àmbits de la planificació estratègica, la incertesa és inevitable, però podeu utilitzar l'elaboració de memòries de sostenibilitat per a anticipar les amenaces que puguen afectar l'actuació empresarial, per exemple, considereu un escenari en el qual canvie el marc regulatori. En quina mesura esteu preparat? Sigueu realista, però també ambiciós.

Utilitzeu la taula següent per a recollir els indicadors, anoteu els valors de l'any actual i fixeu els objectius per al proper.

Indicador	Situació actual	Objectiu d'actuació






Pas 4 Elaboreu la memòria. Conteu les notícies

Suggeriment:

En funció de la qualitat dels resultats dels indicadors, podeu decidir com divulgar-los de la manera que millor s'ajuste al públic objectiu. En aquesta secció s'inclou una mostra d'un esborrany de memòria com a referència

Comproveu la qualitat dels resultats dels indicadors

Una vegada recollides les dades corresponents per als indicadors, hauríem de comprovar-ne la qualitat.

- És suficient la qualitat de les dades brutes?
- El nivell de detall satisfarà les expectatives de l'organització i dels grups d'interés?

Si no resulta possible o adequada la divulgació sobre algun indicador concret, hauríeu de limitar-vos a explicar perquè heu decidit no incloure'l en la memòria. Per exemple, heu d'explicar si no teniu els procediments necessaris per a arreplegar adequadament les dades, i indicar si es preveu adoptar-los en el futur.

Escolliu les mètodes de comunicació apropiats

A continuació heu de triar el mètode o els mètodes que emprareu per a comunicar la vostra informació. Heu de seleccionar-los tenint en compte el públic objectiu i els grups d'interés clau. Per a arribar als grups d'interés interns poden ser suficients alguns dels mètodes següents:

- Full informatiu o full de mà.
- Tauler d'anuncis.
- Reunions (formals i informals).
- Memoràndums o correu electrònic.



Per a arribar als grups d'interés externs podeu optar per mètodes de caràcter més formal. Ben sovint s'utilitzen publicacions impreses o disponibles en internet, però a més, hi ha altres possibles canals, entre ells:

- Comunicats de premsa, fulls informatius o fullets.
- Afegir una secció de sostenibilitat a la memòria anual.
- informes descarregables des d'internet.
- Conferències i xarrades en fires comercials, congressos o esdeveniments socials.

Consell Presenteu una memòria equilibrada. No informeu únicament de les bones notícies, sinó expliqueu també perquè no es van complir els objectius i com s'espera assolir-los en el futur. Construïu la vostra credibilitat i reputació sent honest i pensant amb antelació.

© 2004 GRI

La taula següent resumeix els pros i els contres dels distints mètodes:

Mètode	Pros	Contres
Tauler d'anuncis	• Baix cost	• Abast intern exclusivament
Reunions, comunicació directa	• Molt interactiu • La informació pot ser personalitzada per al públic • Diàleg directe	• Abast limitat • La personalització requereix temps addicional
Fires comercials, presentacions	• La informació pot ser personalitzada per al públic • Pot ajudar-nos directament a diferenciar la vostra empresa o a atraure noves inversions o clients • Diàleg directe	• Pot resultar car preparar i atendre l'estand i els materials
Full, pamflet, correu electrònic	• Es poden realitzar llistes de distribució • Pot incloure una altra informació • Menys costós que publicar una memòria	• Canal de comunicació unidireccional • Pot semblar que la sostenibilitat té baixa prioritat • És fàcil d'ignorar o malinterpretar
Comunicat de premsa	• Baix cost • Ampli abast	• Fa falta una història que es venga bé • Cal tenir contactes i experiència
Publicació de la memòria	• Imatge professional • Exhaustivitat • Accessibilitat i transparència	• Alts costos d'edició i publicació • Costos addicions de relacions públiques
Pàgina web	• No té costos de publicació • Disponible gratuïtament per a qui vulga • Estalvia paper	• La impressió és menys agradable de llegir • És necessari l'accés a internet

L'experiència demostra que és possible i pràctic utilitzar tant un únic mètode com una combinació d'aquests. A l'hora de decidir quin mètode utilitzar heu de considerar les qüestions següents:

- De quins canals de comunicació o divulgació disposeu?
- Si decidiu publicar el material, quantes còpies seran necessàries?

© 2004 GRI



- Feu una estimació realista dels costos de publicació. A banda del temps de treball, cal incloure les despeses d'edició, maquetació, disseny, impressió, copyright i distribució.
- Es pot utilitzar una llista de direccions ja existent?
- Assistiu habitualment a exposicions i congressos?
- Teniu contactes amb professionals de periòdics o revistes que puguen publicar un article sobre els resultats de la vostra memòria?

La taula següent us ajudarà a decidir quin tipus de comunicació s'ajusta millor a les vostres necessitats. En la fila superior heu d'anotar els grups d'interés més importants que heu identificat en el pas 2, i en la columna esquerra anotareu els distints mètodes que considereu. Comproveu quins grups d'interés podeu aconseguir amb cada mètode. Aquest exercici hauria d'indicar-vos clarament quins són els mètodes més apropiats per a les vostres necessitats.

Grup d'interés / Mètode					
Full informatiu					
Memòria en pàgina web					
Publicació / Comunicat de premsa					
Conferència					
Trobades o reunions					
Altres					



"Hem millorat la comunicació de les nostres activitats per mitjà de l'ús d'indicadors d'actuació. Quan ha sigut possible, hem utilitzat gràfics perquè els nostres lectors puguen visualitzar la nostra evolució al llarg de diversos anys."

Silvester Bombeeck, N.V. Slibverwerking Noord-Brabant

Redacteu la memòria de sostenibilitat

Una vegada seleccionat el mètode o mètodes de comunicació haureu de decidir el contingut de la memòria, redactar els capítols i treballar en l'estructura. El contingut i l'estructura poden variar substancialment depenent de la decisió que hàgeu pres. Si utilitzeu més d'un mètode heu d'assegurar-vos de maximitzar l'eficiència per mitjà d'una acurada planificació. Per exemple, si heu decidit publicar una memòria escrita per a enviar-la per correu, però també una presentació amb diapositives per a una pròxima reunió, allò més raonable seria redactar la memòria escrita en primer lloc, per a posteriorment resumir o exportar algunes seccions a la presentació en diapositives.

En els passos anteriors ja s'ha desenvolupat la majoria del material brut necessari per a elaborar la memòria de sostenibilitat. A fi de conjuntar-ho tot, dediqueu algun temps a reflexionar sobre els objectius empresarials i de sostenibilitat, i a pensar en fórmules creatives per a presentar la informació de forma fàcilment comprensible. Hi ha algun tema, història o missatge principal que penseu utilitzar per a mostrar als grups d'interés quins són els vostres objectius i quin ha sigut l'exercici en relació amb aquests?

© 2004 GRI

Tracteu d'utilitzar un llenguatge simple i clar en redactar la memòria, i cenyiu-vos als fets. La informació ha de ser consistent i els gràfics, taules i imatges poden ajudar-vos a transmetre millor el missatge. A títol d'exemple, es mostra a continuació l'esquema de continguts d'una memòria de sostenibilitat.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT D'EXEMPLE, S.A.

Comunicat de la direcció

Explicació del que significa el desenvolupament sostenible per a EXEMPLE, S.A. i de com es relaciona aquest amb els objectius de l'empresa. Declaració de compromís amb la millora de la seua actuació en termes de sostenibilitat. Ací es resumeixen els èxits i fracassos passats, com també els objectius, i es presenten els elements clau de la memòria.

Perfil i abast

Breu resum de la informació bàsica sobre l'empresa a fi de plantejar l'escenari: principals productes i servei, mercats en què s'opera, estructura organitzativa i de govern, etc.

Missió Presentació de les activitats bàsiques d'EXEMPLE, S.A. i dels seus objectius de sostenibilitat (Vegeu el ***pas 2***)

Objectius Empresarials Declaració d'objectius i compromisos empresarials d'EXEMPLE, S.A. (Vegeu el ***pas 2***)

Visió Descripció de la visió a llarg termini d'EXEMPLE, S.A. respecte al desenvolupament sostenible i l'empresa (Vegeu el ***pas 2***)

Abast Informació sobre l'abast i els límits de la memòria en relació amb els productes o serveis i les instal·lacions analitzades en la memòria (Vegeu el ***pas 2***)

Actuació

Indicadors Exposició general dels indicadors utilitzats per EXEMPLE, SA i de detalls respecte de l'actuació econòmica, ambiental i social (Vegeu els ***Passos 3*** i ***4***)

Resultats Description of the benefits Example Ltd. achieved through sustainability reporting.

Retorn

Obrir vies perquè els lectors oferisquen la seua opinió (Vegeu el ***Pas 5***)

© 2004 GRI

Revisió interna prèvia a la publicació

Abans de finalitzar, l'informe ha de ser revisat per a assegurar-ne l'exactitud i la seua rellevància per als grups d'interés. Les preguntes següents poden servir-vos d'orientació:



- El contingut és prou equilibrat, de manera que resulte d'interés tant per als grups d'interés interns com per als externs?
- S'han explicat clarament els aspectes més importants de l'empresa en relació amb la sostenibilitat i com els hem identificat?
- S'ha descrit l'actuació empresarial en termes de sostenibilitat i s'ha indicat com millorar-la en el futur?
- De quina forma es pretén que la memòria de sostenibilitat millore les relacions de l'empresa? Quines oportunitats futures poden esperar-se?

És convenient preveure el temps necessari per a realitzar les modificacions que resulten necessàries. Així mateix, ha d'assegurar-se d'involucrar en la revisió la persona responsable de la decisió final d'edició de la memòria.

Finalitzeu i difoneu la memòria

Amb la finalitat que les fases finals del procés transcòrreguen sense problemes, el coordinador de la memòria hauria de delegar les tasques restants entre els membres de l'equip, d'acord amb els coneixements de cadascun. El coordinador hauria d'establir un calendari i controlar-ne el progrés. Heu de recordar que la maquetació i la impressió solen tardar més del que espereu. Un dels components de l'equip ha d'encarregar-se de preparar la llista de distribució i de l'enviament de la memòria a tots els interessats clau que hagen estat identificats. Així mateix, és convenient pensar en distintes fórmules per a atraure l'atenció pública una vegada que s'haja publicat la memòria.

Activitat	Persona responsable	Pressupost	Dies de treball necessaris	Data d'inici	Data d'acabament
Imprimir la memòria	*Gonçal García*	*500 €*	*2*	*3-10-05*	*15-10-05*
Preparar la llista de correu	*Julio Rivera*	*100 €*	*4*	*10-10-05*	*15-10-05*

© 2004 GRI

Pas 5 Milloreu – continueu avançant

Suggeriment:

L'últim pas us proporcionarà alguns consells sobre com millorar l'elaboració de memòries al llarg del temps. Heu d'arreplegar les apreciacions dels grups d'interés interns i externs sobre com cobrir millor les vostres necessitats en termes d'estructura, continguts i temes que s'han de tractar en el futur. També s'ofereixen ací indicacions sobre com obtenir un reconeixement addicional per a les actuacions i els resultats que s'inclouen en la memòria.

Recopileu els comentaris

Consell

Els empleats de l'empresa tenen contacte directe amb clients, proveïdors i altres grups d'interés externs i, per tant, disposen de bones idees interessants pel que fa a les fórmules per a comunicar l'actuació de l'empresa en relació amb la matèria de sostenibilitat.

Felicitats! Heu treballat, redactat, publicat i distribuït la vostra memòria de sostenibilitat, però el procés encara no ha acabat. Heu de recopilar els comentaris dels grups d'interés interns i externs per a saber què és el que està bé i què pot ser millorat la pròxima vegada. La manera d'obtenir d'aquests retorns pot ser tan simple com tenir una conversació amb els grups d'interés clau, passar uns formularis apropiats o fer entrevistes breus. Ha de dissenyar una estratègia d'acord amb els recursos humans i financers disponibles, per a obtenir la màxima informació de retorn possible. Podeu utilitzar algunes preguntes com:

- Quina és la vostra impressió general de la memòria?
- ¿Trobeu a faltar alguna qüestió important?
- Resulta útil la informació i està a l'altura de les vostres expectatives?
- Com es poden millorar la presentació de les dades i de l'actuació empresarial?

A més d'arreplegar comentaris sobre la pròpia memòria, heu d'assegurar-vos de realitzar una avaluació interna del procés d'elaboració des del principi fins al final. Inviteu a l'equip encarregat de la memòria a una reunió per a intercanviar idees i identificar els objectius d'aprenentatge per a la memòria del pròxim any.
La següent taula pot ser d'ajuda per a aquesta reunió:

Avaluació del procés d'elaboració de la memòria	Les meues conclusions
Quines activitats han funcionat bé i quines haurien de ser considerades per a l'any pròxim?	
Quines coses no han funcionat i per què?	
Com podem desenvolupar les nostres fortaleses per a la pròxima memòria?	
Com podem millorar les nostres debilitats per a la pròxima memòria?	
Què cal canviar dins de l'empresa per a facilitar una millor elaboració de memòries?	

© 2004 GRI

Un pas endavant

Si heu previst adoptar un enfocament incremental en l'elaboració de memòries, cobrint inicialment alguns temes i afegint regularment nova informació cada any, és convenient mirar cap al futur i identificar les coses que heu de fer ara, per a assegurar-vos que podreu complir els vostres objectius en l'elaboració de la pròxima memòria.

Anoteu els aspectes i indicadors que us agradaria incloure en la pròxima memòria (utilitzant la taula d'aspectes del pas 2) i les accions necessàries en la taula següent.

Aspecte / Indicador	Accions necessàries



"El Grup FRC publica una memòria social des de fa sis anys i una memòria ambiental des d'en fa tres. En aquest període hem sigut capaços de desenvolupar i refinar els processos de recollida de dades i d'elaboració de la memòria."

Heather Rankin, FRC Group

Durant el procés de preparació de la memòria heu adquirit una valuosa experiència que serà de gran ajuda en anys successius. És una bona pràctica documentar breument alguns procediments clau perquè es convertisquen en processos estandarditzats i s'integren en la rutina de funcionament de l'empresa, a fi que l'elaboració de la memòria requerisca, any rere any, la menor quantitat possible de recursos.

Altres qüestions que s'han de considerar per a posteriors memòries són les següents:

- Ampliar l'àmbit de la memòria: Estendre el camp de responsabilitat més enllà dels límits tradicionals de les memòries financeres. Per exemple, podríeu considerar els impactes socials i ambientals de la cadena de proveïdors.
- Verificació o aseguració: Això pot incrementar la credibilitat de la nostra memòria, identificar debilitats i proporcionar idees per a futures millores. Considereu enfocaments no tradicionals de la verificació, com ara disposar de la participació de representants dels grups d'interés o auditors professionals.

Obteniu reconeixement

El reconeixement social a l'elaboració de memòries de sostenibilitat millora per mitjà dels premis que es concedeixen a nivell local, regional, nacional i internacional. Tracteu d'esbrinar quins premis s'ajusten millor als vostres èxits i presenteu-vos-hi. Les cambres de comerç locals, els òrgans de l'administració o les organitzacions no governamentals són bones fonts d'informació addicional. Els principals centres d'investigació, acadèmics i mitjans sovint estudien, qualifiquen i comparen les memòries. Hi ha algun tipus de projecte semblant en la vostra zona al qual s'ajuste bé la vostra memòria?

© 2004 GRI

Reuniu l'equip d'elaboració de la memòria en una sessió de pluja d'idees per a obtenir reconeixement per l'esforç realitzat. Podeu recollir els resultats en la taula següent:

Idea	Accions	Responsabilitat

Una vegada publicada la vostra primera memòria, ha arribat el moment de celebrar l'èxit a l'empresa. Heu de reconéixer i recompensar les persones que hi han participat. El reconeixement i els incentius específics són útils per a incrementar la motivació dels treballadors i el perfil del compromís amb la sostenibilitat en les activitats diàries de l'organització.



Consell Feu que la finalització d'un procés d'elaboració de la memòria es convertisca en l'inici del següent. Mantenir un cicle d'elaboració de memòria fluid garanteix la continuïtat dels sistemes i dels canals de comunicació que s'han establit.

© 2004 GRI

Estudis de cas

Australian Ethical Investment Limited

Informació de l'empresa

Sector:	Serveis financers
Activitat:	Inversions ètiques, gestor independent de fons
Persona de contacte:	Chris Llig
Nombre d'empleats:	38
Any de constitució:	1986

Com vau identificar els temes que s'havien d'incloure en la memòria de sostenibilitat?

El compromís d'Australian Ethical amb la responsabilitat ambiental i social es reflecteix en la Carta d'Australian Ethical, un conjunt de principis per la qual es regeix l'activitat de l'empresa. Hem revisat les nostres activitats a la llum de la Carta i de la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI*. També es va considerar la disponibilitat de dades a l'hora de decidir sobre quins indicadors informaríem. Entre els punts calents identificats en aquest procés es troben els recursos consumits per l'empresa (per ex. consum de paper, residus produïts o consum d'energia), qüestions que afecten els empleats (per ex. diversitat, formació i rotació) i govern corporatiu.

Les qüestions relacionades amb la sostenibilitat que es comuniquen tant internament com externament inclouen aspectes econòmics (vendes, beneficis o impostos pagats, entre altres), qüestions ambientals (com el consum de paper, residus generats o consum d'energia), qüestions socials (composició de la mà d'obra, formació dels empleats, baixes per malaltia, seguretat i salut) i qüestions relatives al govern corporatiu (responsabilitats dels consellers, comités, composició).

Quins canals de comunicació utilitzeu?

Publiquem les nostres memòries de sostenibilitat en format electrònic (PDF) en la pàgina web de l'empresa. També informem sobre qüestions relacionades amb la sostenibilitat per mitjà de fulls informatius, presentacions, memòries anuals i contacte directe amb els grups d'interés. Internament les qüestions relacionades amb la sostenibilitat es tracten en fòrums d'empleats i cafés al matí i pel Comité de Sostenibilitat de l'empresa. El Comité de Sostenibilitat inclou representants de tots els sectors de l'empresa i es reuneix una vegada al mes per a planificar i revisar qüestions relacionades amb la sostenibilitat.

Quins beneficis obteniu comunicant l'actuació en relació amb la sostenibilitat?

Des del punt de vista empresarial els beneficis inclouen millores operatives i de gestió, la capacitat de comparar l'actuació, i la millora de la reputació. Des del punt de vista social els beneficis inclouen una adequada divulgació de tots els aspectes de l'activitat de l'empresa, una millor comunicació amb els grups d'interés, la promoció del desenvolupament empresarial per mitjà de pràctiques sostenibles, i l'estímul perquè altres empreses informen també del seu exercici econòmic, social i ambiental.

© 2004 GRI

Bovince Limited

Informació de l'empresa

Sector:	Arts gràfiques
Activitat:	Serveis d'impresió digital i d'altres tipus
Persona de contacte:	Derek Hall
Nombre d'empleats:	49
Any de constitució:	1951

Com vau identificar els temes que s'havien a incloure en la memòria de sostenibilitat?

El 1994 l'empresa va identificar els seus riscos i impactes ambientals i va obtenir l'acreditació ISO 14001. Per a poder continuar desenvolupant una millor comprensió de les qüestions econòmiques, ambientals i socials més rellevants per a nosaltres vam crear *l'arbre de la sostenibilitat* de Bovince. Aquest concepte es refereix a nou àrees en què busquem una millora estratègica a llarg termini, de les qual sis són ambientals (residus, emissions, efluents, energia, vies cícliques i transport), dues socials (persones i aprenentatge, i empresa i societat) i una econòmica (creixement sostenible). Recentment hem utilitzat la *Guia de GRI* per a aplicar a cada àrea els mecanismes necessaris per a mesurar i seguir la nostra actuació de manera que podem continuar millorant. *La Guia de GRI* també ens ajuda a informar dels vincles de l'empresa amb sistemes complexos i organismes externs.

Utilitzem les reunions de direcció per a desenvolupar els nostres programes relacionats amb la sostenibilitat, i treballem amb el personal per a assegurar-nos que comprenguen la nostra estratègia a llarg termini. També treballem externament amb diversos grups d'interés, com ara proveïdors, universitats, ONG i organismes de l'administració pública per a avançar en l'elaboració de memòries de sostenibilitat. Per exemple, hem subscrit un acord amb un organisme de l'administració per a identificar sinergies entre *Kaizen* (un procediment utilitzat en la indústria) i altres codis i normes existents per a millorar la sostenibilitat de l'empresa.

Quins canals de comunicació utilitzeu?

A més de les memòries, la participació directa dels grups d'interés, i directament cara a cara, també fem presentacions dels nostres sistemes interns a altres empreses i ONG. Bovince ha contribuït, i al mateix temps s'ha beneficiat de la participació en diversos programes externs com Incide UK Enterprise Programme i CSR Competency Framework, amb l'objectiu de millorar la comprensió per part de l'empresa en qüestions relatives a sostenibilitat / CSR. En la nostra memòria EMAS i de sostenibilitat de 2002-2003 expliquem com emprem el sistema de gestió i auditoria ambiental i la *Guia de GRI* de forma conjunta.

Quins beneficis obteniu comunicant l'actuació en relació amb la sostenibilitat?

Des del punt de vista empresarial aspirem a una millor comprensió dels nostres impactes i de com ajustar-los per a estalviar costos. Per mitjà d'un seguiment i una gestió acurats del consum de dissolvents, substrats, substàncies químiques fotogràfiques, aigua i electricitat aconseguim un estalvi de £181,200 entre 1996 i 2000. La nostra memòria EMAS i de sostenibilitat de 2002-2003 mostra com dissenyem els nostres programes per a millorar constantment la nostra comprensió dels impactes econòmics, ambientals i socials, i per a trobar fórmules creatives de gestionar-los per a la millora de l'empresa i dels grups d'interés.

© 2004 GRI

N.V. Slibverwerking Noord-Brabant

Informació de l'empresa

Sector:	Gestió de residus
Activitats:	Gestió d'aigües residuals i incineració de fangs de depuració
Persona de contacte:	Silvester Bombeeck
Nombre d'empleats:	45
Any de constitució:	1994

Com vau identificar els temes que s'havien d'incloure en la memòria de sostenibilitat?

Slibverwerking va desenvolupar el seu pla empresarial basant-se en la metodologia del Balanced Scorecoard (Quadre de comandament integral), però incorporem un element ambiental a causa dels aspectes específics de la nostra empresa. Vam considerar que la *Guia GRI* era idònia per a comunicar els objectius estratègics i l'exercici de l'empresa.

La informació que recollim per a monitorització interna i la presa de decisions es comunica normalment als grups d'interés externs, però de manera que la puguen entendre. Hem millorat recentment els nostres sistemes de monitorització perquè la informació sobre els nostres objectius i el nostre exercici puga mesurar-se de forma contínua.

La comunicació amb els nostres grups d'interés se centra bàsicament en la capacitat de N.V. Slibverwerkingper a reduir els riscos ambientals i la contaminació per mitjà de l'eliminació de fangs, i per a superar els reptes que comporta la seua incineració. L'aspecte econòmic de la sostenibilitat és també un factor clau en la nostra memòria, a causa de les relacions financeres que mantenim amb els organismes de l'administració pública.

Quins canals de comunicació utilitzeu?

Utilitzem distints suports per a les comunicacions relatives a la sostenibilitat, incloent informació de gestió interna mensual, memòries trimestrals per als accionistes, memòries anuals (el 2002 la nostra memòria de sostenibilitat va rebre el primer premi en la categoria de petites empreses en els Premis Europeus a les Memòries de Sostenibilitat) i publicacions en la nostra pàgina web. Actualment desenvolupem un nou lloc web que inclourà més informació sobre qüestions relatives a la sostenibilitat en funció de les necessitats de l'equip de direcció i dels grups d'interés.

Quins beneficis obteniu comunicant l'actuació en relació amb la sostenibilitat?

Anteriorment el nostre principal esforç de comunicació se centrava en la preocupació dels grups d'interés pels costos, riscos i oportunitats associades a una planta incineradora. Ara hem expandit les nostres comunicacions, incloent qüestions socials, econòmiques i relatives a la comunitat. Creiem que les comunicacions relatives a la sostenibilitat ens ajuden a diferenciar-nos dels nostres competidors.

© 2004 GRI

Steinschalerhof

Informació de l'empresa

Sector:	Hoteleria
Activitats:	Serveis hotelers i de congressos
Persona de contacte	Johann Weiss
Nombre d'empleats:	83
Any de constitució:	1996

Com vau identificar els temes que s'havien d'incloure en la memòria de sostenibilitat?

Pel fet de ser un dels propietaris-gerents de l'hotel, estic molt interessat en el desenvolupament regional i en les qüestions ambientals que afecten la meua empresa. Per a identificar els aspectes relatius a la sostenibilitat més rellevants per a la nostra empresa vam començar per una sessió de pluja d'idees amb el personal. Després contactàrem amb consultors externs i experts en desenvolupament regional i ràpidament vam arreplegar més de 40 pàgines de notes sobre iniciatives, mesures, idees i plans ja existents.

Posteriorment vam passar a la identificació i l'anàlisi dels nostres grups d'interés. Qui són els grups d'interés clau per a l'hotel? Quins són els seus interessos? Què és el que volen de nosaltres? Basant-nos en els resultats d'aquest procés desenvolupem el nostre pla d'elaboració de la memòria.

Quins canals de comunicació utilitzeu?

En el procés d'identificació dels nostres grups d'interés clau ens dirigim a tots aquests per a esbrinar la seua opinió sobre els impactes del nostre hotel en els distints àmbits de la sostenibilitat. Invitem proveïdors, agricultors, polítics locals, empleats i representants d'organitzacions de turistes a una xarrada vespertina sobre sostenibilitat. Després d'escoltar les seues preocupacions desenvolupem conjuntament les idees bàsiques de la memòria. Tenim la memòria a disposició dels nostres clients i també l'enviem als nostres grups d'interés. La presentem públicament en un acte dissenyat per a celebrar els nostres èxits, al qual invitem representants dels mitjans, polítics i membres de l'ecoanell de la regió.

Quins beneficis obteniu comunicant l'actuació en relació amb la sostenibilitat?

En comunicar les mesures que posem en pràctica per a aconseguir la sostenibilitat –diversos aspectes de salut, benestar, canvi cultural, experiències en la naturalesa, i altres– els clients saben que la seua visita a Steinschalerhof no sols no destrueix sinó que contribueix a la conservació dels recursos locals i regionals. El nostre compromís amb la sostenibilitat és una eina de vendes única que ens diferencia clarament dels nostres competidors. El nostre concepte del turisme es basa en el turisme integral, productes locals, aliments ecològics, el paisatge cultural i un entorn natural saludable. La memòria ens ajuda a animar els grups d'interés de la regió a cooperar amb nosaltres en la consecució de la nostra visió del que és un hotel sostenible.

© 2004 GRI

Tall Poppies

Informació de l'empresa

Sector:	Serveis
Activitats:	Consultoria i Formació
Persona de contacte	Meredith Osmond
Nombre d'empleats:	8
Any de constitució:	1988

Com vau identificar els temes que havieu d'incloure en la memòria de sostenibilitat?

Quan vam començar teníem poca idea de fins on ens portaria el procés. Sempre hem cregut que hi ha formes millors, més justes i més responsables de fer negocis. Volíem fer èmfasi en el camp de l'activitat empresarial sostenible, tant en el nostre treball de consultoria com servint de model per a altres empreses. Per tant, desenvolupem un procés en el qual tot l'equip va participar en alguna de les seccions de la memòria. Vam enviar un esborrany inicial de la memòria de sostenibilitat als nostres grups d'interés clau, incloent clients, proveïdors i socis, que ens van fer la pregunta següent: Quins són els vostres objectius de sostenibilitat a llarg termini? Ens en vam adonar que ni tan sols havíem arribat al moment de poder establir-los clarament, per la qual cosa, igual que molts dels que s'enfronten a una memòria per primera vegada, vam elaborar una memòria que incloïa totes les activitats que realitzàvem en suport del desenvolupament sostenible. L'any següent vam reduir l'àmbit a: la nostra empresa (desenvolupar la successió i la nostra empremta econòmica), la nostra gent (desenvolupament professional per a tots, la qual cosa incrementa la nostra capacitat de treballar de forma més sostenible amb els nostres clients), els nostres clients (continuem oferint programes de màster per a aprofundir en l'estudi de la sostenibilitat), la nostra comunitat (desenvolupant societats de cooperació amb tres organitzacions no lucratives), els nostres proveïdors (participen involucrant-los per mitjà de fòrums de proveïdors i una clara política de compres), i el nostre medi ambient (reducció de l'ús de materials, i buscar millors fórmules de reciclatge i reutilització).

Quins canals de comunicació utilitzeu?

Vam imprimir la nostra memòria de sostenibilitat en forma de pòster, per la qual cosa vam obtenir un premi de disseny el 2003. En tenim un exposat en la zona de recepció de l'empresa i dues còpies completes que prestem a aquells que estan interessats en el desenvolupament sostenible, en la nostra empresa o en ambdues coses. La memòria està també en la nostra pàgina web en grandària A4. Hem buscat activament l'obtenció de comentaris sobre la memòria i hem publicat articles sobre el tema en el nostre full informatiu. La memòria reflecteix els nostres compromisos, oportunitats i dilemes. Elaborar la nostra pròpia memòria és qüestió d'integritat, volem demostrar amb fets el que diem.

Quins beneficis obteniu comunicant l'actuació en relació amb la sostenibilitat?

No tants com inicialment esperàvem. Sovint la gent ens diu que "sempre heu sigut una empresa ètica" i no se sorprenen pel viatge en què ens hem embarcat. Alguns clients afirmen que la lectura de la memòria va influir en la seua decisió de contractar-nos. El concepte de la sostenibilitat cobra cada vegada més força a Nova Zelanda, i esperem que continue sent així en el futur. Dit açò, el procés d'elaboració de la memòria ha afegit un element de rigor a la gestió empresarial. Volem mesurar la nostra actuació, identificar àrees susceptibles de millora i establir objectius sòlids per a continuar progressant –i la memòria ha servit de catalitzador.

© 2004 GRI

Indicadors de GRI

A continuació us presentem la llista completa d'indicadors GRI tal com va ser publicada en la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat* de 2002. En la pàgina 47 de la *Guia* podeu trobar informació addicional sobre aquesta llista.

Els indicadors apareixen agrupats en les tres dimensions reflectides en la definició tradicional de sostenibilitat: econòmica, ambiental i social. Dins de cada dimensió apareixen estructurades d'acord amb la jerarquia categoria –aspecte– indicador.

Categories:	apareixen en negreta/cursiva sobre fons groc
Aspectes:	apareixen en cursiva sobre fons groc clar
Indicadors centrals:	apareixen sobre fons gris fosc
Indicadors addicionals:	apareixen sobre fons blanc
✔ :	marqueu-lo si és rellevant per a la vostra empresa

Categoria →

		✔
	Impactes econòmics directes	
	Clients ← Aspecte	
EC1	**Vendes netes.** Tal com apareixen en el punt 2.8 de la secció perfil.	
EC2	**Desglossament geogràfic dels mercats.** Especificar, per a cada producte o gamma de productes, la quota de mercat nacional per països, en els casos en què iguale o supere el 25%. Especificar la quota de mercat i les vendes de cadascun dels països en què les vendes nacionals representen un percentatge igual o superior al 5% del PIB.	
	Proveïdors ← Indicador central	
EC3	**Costos de totes les matèries primeres i mercaderies adquirides, i de tots els serveis contractats.**	
EC4	**Percentatge de contractes pagats de conformitat amb els termes acordats, excloent-ne les sancions estipulades.** Els termes de pagament poden incloure el calendari i la forma de pagament, entre altres condicions. Aquest indicador representa el percentatge de contractes pagats de conformitat amb els termes acordats, amb independència dels detalls d'aquests termes.	
EC11	**Desglossament dels proveïdors per organitzacions i països.** Enumerar tots els proveïdors ← Indicador addicional les compres dels quals representen el 10% o més del total de les adquisicions de l'exercici sobre el qual s'informa. Assenyalar també tots els països en què el total de les adquisicions siga igual o superior al 5% del PIB.	
	Empleat	
EC5	**Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions, i indemnitzacions per acomiadament) desglossats per països o regions.** Aquestes xifres han de referir-se als pagaments actuals i no han d'incloure compromisos futurs. (Nota: l'indicador LA9 sobre la formació també recull informació sobre un aspecte de les inversions en capital humà.)	
	Proveïdors de capital	
EC6	**Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interés sobre deutes i préstecs, i dividends sobre accions de qualsevol tipus, amb especificació de qualsevol retard dels dividends preferents.** Això comprén tot tipus de deutes i préstecs, no sols el deute a llarg termini.	
EC7	**Augment/disminució dels guanys retinguts a final del període.** (Nota: la informació que apareix en la secció del perfil (2.1-2.8) permet el càlcul de diverses dades, entre aquestes el rendiment del capital mitjà.	

© 2004 GRI

	Sector públic	
EC8	Suma total de qualsevol tipus d'impostos pagats, desglossats per països.	
EC9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions. Açò engloba subvencions, desgravacions fiscals i altres tipus de beneficis financers que no comporten una transacció de mercaderies i serveis. Explicar les definicions emprades per als tipus de grups.	
EC10	Donacions a comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie, desglossades per tipus de grups.	
EC12	Despesa total en desplegament d'infraestructura empresarial externa. Es refereix a la infraestructura aliena a les activitats empresarials principals de l'entitat informadora, com una escola o un hospital per als empleats i les seues famílies.	
	Impactes econòmics indirectes	
EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització Assenyalar les principals externalitats associades als productes i serveis de l'organització informadora.	
	Indicadors d'actuació ambiental	✔
	Matèries primeres	
EN1	Consum total de matèries primeres a banda de l'aigua, per tipus. Facilitar les definicions emprades per als tipus de matèries primeres. Expressar-lo en tones, quilograms o volum.	
EN2	Percentatge de matèries primeres utilitzades que són residus (processats o no) procedents de fonts externes a l'organització informadora. Es refereix tant a les matèries primeres reciclades després del seu consum com als residus d'origen industrial. Expressar-lo en tones, quilograms o volum.	
	Energia	
EN3	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries. Indicar totes les fonts d'energia utilitzades per l'organització per a les seues pròpies operacions, com també per a la producció i distribució de productes energètics (com electricitat o calor) a altres organitzacions. Expressar-lo en joules.	
EN4	Consum indirecte d'energia. Assenyalar tota l'energia emprada per a produir i distribuir productes energètics adquirits per l'organització informadora (per exemple, electricitat o calor). Expressar-lo en joules.	
EN17	Iniciatives per a emprar fonts d'energia renovables i per a incrementar el rendiment energètic.	
EN18	Altres usos indirectes (previs/posteriors) de l'energia i les seues implicacions, com els desplaçaments de l'organització, la gestió del cicle de vida d'un producte i l'ocupació de matèries primeres amb gran intensitat d'energia.	
EN19	Altres usos indirectes (previs/posteriors) de l'energia i les seues implicacions, com els desplaçaments de l'organització, la gestió del cicle de vida d'un producte i l'ocupació de matèries primeres amb gran intensitat d'energia.	
	Aigua	
EN5	Consum total d'aigua	
EN20	Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pel consum de l'aigua. Incloure els aiguamolls de la Llista Ramsar i la contribució general a les tendències ambientals.	
EN21	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua, disponible en les fonts. Desglossar per regió.	
EN22	Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua. Incloure aigües residuals i altres tipus d'aigua utilitzats (per exemple, l'aigua de refrigeració).	
	Biodiversitat	
EN6	Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats rics en biodiversitat. Es pot trobar més informació sobre els hàbitats rics en biodiversitat en www.globalreporting.org (pròximament).	
EN7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats o productes i serveis en els entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	
EN23	Extensió total de sòl en propietat, arrendat o administrat, dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	

© 2004 GRI

EN24	Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	
EN25	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles. (Per exemple, les categories 1-4 de les àrees protegides de la UICN, zones declarades patrimoni universal i reserves de la biosfera).	
EN26	Canvis ocasionats en els hàbitats naturals com a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat. Assenyalar el tipus d'hàbitat afectat i l'estat de conservació.	
EN27	Objectius i programes per a protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones en les zones degradades.	
EN28	Nombre d'espècies incloses en la Llista roja de la UICN els hàbitats de la qual es troben en les zones afectades per les operacions.	
EN29	Unitats empresarials que operen o tenen previst operar dins o en la contornada d'àrees protegides o sensibles.	
	Emissions, abocaments i residus	
EN8	Emissions de gasos efecte hivernacle. (CO_2, el CH_4, el N_2O, els HFC, els PFC, el SF_6). Indicar els subtotals específics de cadascun dels gasos, expressats en tones i en tones d'equivalent de CO2, per a les: • Emissions directes de les fonts que l'entitat informadora té o controla. • Emissions indirectes de la generació d'electricitat, calor o vapor importats. Vegeu el Protocol sobre els gasos efecte hivernacle WRI-WBSCD.	
EN9	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó. Especificar cada xifra individualment de conformitat amb el que disposen els annexos A, B, C i E del Protocol de Montreal, expressada en tones d'equivalents de CFC-11 (potencial reductiu d'ozó).	
EN10	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques d'importància desglossades per tipus. Incloure emissions de substàncies regulades d'acord el que es disposa en: • les lleis i normatives locals. • el Conveni d'Estocolm sobre els COP, o contaminants orgànics persistents (annexos A, B i C). • el Conveni de Rotterdam sobre el consentiment fonamentat previ (CFP). • els protocols d'Helsinki, Sofia i Ginebra en relació amb el Conveni sobre la contaminació atmosfèrica transfronterera a gran distància.	
EN11	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinació. Les destinacions fan referència als mètodes de tractament dels residus, com són la fabricació d'adob orgànic, la reutilització, el reciclatge, la recuperació, la incineració o l'abocament. Explicar els mètodes de classificació i valoració.	
EN12	Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus. Vegeu el Protocol de l'aigua de GRI.	
EN13	Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volum totals. La importància es refereix tant a la grandària de l'abocament com a l'impacte causat en l'entorn.	
EN30	Altres emissions indirectes rellevants de gasos efecte hivernacle. (el CO_2, el CH_4, el N_2O, els HFC, els PFC, el SF_6). Es refereix a les emissions que resulten de les activitats de l'entitat informadora, però es produeixen des de fonts propietat d'una altra entitat, o controlades per aquesta. Expressar-les en tones de gas o en tones d'equivalent de CO2. Vegeu el Protocol sobre els gasos efecte hivernacle WRI-WBSCD.	
EN31	Qualsevol producció, transport, importació o exportació d'aquells residus considerats perillosos d'acord amb el que estipulen els annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.	
EN32	Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pels abocaments d'aigua i residus líquids. Incloure els aiguamolls de la Llista Ramsar i les contribucions a les tendències ambientals. Vegeu el Protocol sobre l'aigua de GRI.	
	Proveïdors	
EN33	Actuació dels proveïdors amb relació als aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat Estructura de govern i sistemes de gestió (apartat 3.16).	
	Productes i serveis	
EN14	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis. Descriure i quantificar sempre que resulte rellevant.	
EN15	Percentatge del pes dels productes venuts susceptible de ser recuperat al final de la vida útil d'aquest i percentatge recuperat en realitat. L'expressió susceptible de ser recuperat es refereix al reciclatge o la reutilització dels materials o components dels productes.	

© 2004 GRI

	Exercici	
EN16	Episodis i multes associats a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, com també de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals. Explicar en termes de països en què actua l'organització.	
	Transport	
EN34	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístiques.	
	Total	
EN35	Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus. Explicar les definicions emprades per als tipus de despesa.	

Indicadors d'actuació social		✔
	Pràctiques laborals i treball decent	
	Ocupació	
LA1	Desglossament col·lectiu de treballadors, si és possible, per regions/països, situació (empleats/no empleats), tipus de contractació (jornada completa/mitjana jornada) i modalitat de contracte (indefinit o permanent/temporal o de duració determinada). Indicar també la força de treball contractada conjuntament amb altres ocupadors (treballadors d'empreses de treball temporal o coempleats) dividida per regions/països.	
LA2	Creació d'ocupació neta i mitjana de facturació desglossada per regions/països.	
LA12	Prestacions socials als empleats no exigides per llei. (Per exemple, ajudes associades a la sanitat, la invalidesa, la maternitat, l'educació i la jubilació).	
	Relacions empresa/treballador	
LA3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents o altres representants responsables, desglossat geogràficament o percentatge d'empleats inclosos en els convenis col·lectius, desglossat per regions/països.	
LA4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions informadores (per exemple, la reestructuració d'una empresa).	
LA13	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, inclòs el govern corporatiu.	
	Salut i seguretat	
LA5	Mètodes de registre i notificació dels accidents en el treball i les malalties professionals en referència al repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT sobre registre i notificació d'accidents del treball i malalties professionals.	
LA6	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat compostes per la direcció i els representants dels treballadors, i proporció de la plantilla a l'empara d'aquestes comissions.	
LA7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (inclosos els treballadors subcontractats).	
LA8	Descripció de polítiques o programes (en el lloc de treball i altres àmbits) sobre el VIH/SIDA.	
LA14	Dades evidents que certifiquen el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seues directrius relatives als sistemes de gestió de la salut en el treball.	
LA15	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut en el treball, i proporció del col·lectiu de treballadors emparats per aquests.	
	Formació i educació	
LA9	Mitjana d'hores de formació per any i empleat, segons la categoria d'empleat. (Per exemple, comandament superior, comandament intermedi, professional, tècnic, administratiu, producció i manteniment).	
LA16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i gestionen els programes de jubilació.	
LA17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o la formació continuada.	

© 2004 GRI

	Diversitat i oportunitat	
LA10	Descripció de polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats, i dels sistemes de revisió per a assegurar el compliment i els resultats de les revisions. Aquestes polítiques poden abordar, per exemple, l'assajament en el lloc de treball o la discriminació positiva respecte a pautes històriques de discriminació.	
LA11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (inclosa la junta directiva), atenent a la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment apropiats.	
	Drets humans	
	Estratègia i gestió	
HR1	Relació detallada de polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments entorn dels drets humans vinculats a les operacions, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats. Indicar el grau de seguiment de les recomanacions internacionals, com la Declaració universal dels drets humans o els convenis de l'OIT sobre els drets humans fonamentals.	
HR2	Mostres del fet que es tenen en consideració els impactes en els drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, inversions o elecció de proveïdors/contractistes.	
HR3	Relació detallada de les polítiques i procediments necessaris per a valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats. La «actuació sobre els drets humans» es refereix als aspectes dels drets humans, tal com apareixen recollits en els indicadors d'exercici del GRI.	
HR8	Formació dels empleats pel que fa a les pràctiques relatives als drets humans, importants per al desenvolupament de les operacions. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats formats i duració mitjana del període de formació.	
	No discriminació	
HR4	Relació detallada de les polítiques i procediments/programes globals dedicats a evitar tot tipus de discriminació en les operacions, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats.	
	Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	
HR5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació (a banda de les lleis locals), com també dels procediments/programes relacionats amb aquest tema.	
	Treball infantil	
HR6	Exposició de la política de rebuig del treball infantil tal com es defineix en el Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats a aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	
	Treball forçós i obligatori	
HR7	Exposició de la política de rebuig del treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. Vegeu l'article 2 del Conveni núm. 29 de l'OIT.	
	Mesures disciplinàries	
HR9	Descripció de pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) als drets humans. Descriviu la representació i el procés d'apel·lacions.	
HR10	Anàlisi de les polítiques de no-represàlia i dels sistemes confidencials de queixa (incloent però limitant-se al seu impacte en els drets humans).	
	Mesures de seguretat	
HR11	Formació del personal de seguretat en drets humans. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats formats i duració mitjana del període de formació.	
	Drets dels indígenes	
HR12	Descripció de polítiques, directrius i procediments dissenyats per a abordar les necessitats dels pobles indígenes. Aquest punt incorpora els empleats indígenes a la plantilla, i les comunitats indígenes en què l'organització actua o planeja actuar.	
HR13	Descripció de mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats.	
HR14	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix a les comunitats locals.	

© 2004 GRI

Societat		
Comunitat		
SO1	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats i dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. Incloure explicació dels procediments per a identificar i establir diàlegs amb els grups d'interés de la comunitat.	
SO4	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	
Corrupció		
SO2	Descripció de política, sistemes de gestió/procediments i mecanismes de compliment entorn de la corrupció i al suborn, dirigits tant a les organitzacions com als empleats. Incloure comentari sobre el mode en què l'organització compleix els requisits del Conveni de lluita contra la corrupció de l'OCDE.	
Contribucions polítiques		
SO3	Descripció de política i sistemes de gestió/ procediments, com també de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	
SO5	Quantitat de diners donats a institucions i partits polítics la funció principal del qual és la de finançar els partits o els seus candidats.	
Competència i preus		
SO6	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	
SO7	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/ procediments, com també de mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	
Responsabilitat del producte		
Salut i seguretat del client		
PR1	Descripció de política sobre la salut i seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, grau d'informació i aplicació, i relació de procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. En cas de seguiment de diverses normatives, explicar els motius.	
PR4	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i seguretat del client, i també sancions i multes imposades a aquestes infraccions.	
PR5	Nombre de demandes ratificades per organismes reguladors oficials o semblants per a la supervisió o regulació de la salubritat i seguretat dels productes i serveis.	
PR6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris, o distincions relacionades amb la responsabilitat social o ambiental rebudes per l'organització informadora. Explicar els processos i criteris emprats.	
Productes i serveis		
PR2	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/ procediments, com també de mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes.	
PR7	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, i també les sancions i multes imposades com a conseqüència d'aquestes infraccions.	
PR8	Anàlisi de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també els mecanismes de compliment relatius a la satisfacció del client, i també els resultats dels estudis que avaluen aquesta satisfacció. Assenyalar les àrees geogràfiques emparades per aquestes polítiques.	
Publicitat		
PR9	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat. Assenyalar les àrees geogràfiques emparades per aquestes polítiques.	
PR10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.	
Respecte a la intimitat		
PR3	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment concernents a la intimitat del client. Assenyalar les àrees geogràfiques emparades per aquestes polítiques.	
PR11	Nombre de demandes provades respecte a les violacions de la intimitat del client.	

© 2004 GRI

Participants en el procés consultiu

Són moltes les persones que han contribuït amb els seus coneixements i la seua experiència a la preparació d'aquest manual. Donem les gràcies especialment al Comité Assessor, E-Grup Assessor i als assistents a les distintes reunions consultives, per ajudar-nos a formular la visió general del manual i pels seus comentaris i aportacions durant el procés de redacció.

Comité Assessor

Silvester Bombeeck	Slibverwerking Noord-Brabant (SNB)	Països Baixos
David Grayson	Business in the Community (BITC)	Regne Unit
Ruth Hillary	Scott Wilson	Regne Unit
Nancy Kamp-Roelands	Ernst&Young	Països Baixos
Mikael Niskala	Proventia group/ Proventia Solutions	Finlàndia
Dante Pesce	Centre Vincular de la Pontifícia Universitat Catòlica de Valparaíso	Xile
PhilipSloane	Centre for Austràlian Ethical Research (CAER)	Austràlia

E-Grup Assessor

Elena Blanco Meruelo Aitziber Mugarra Elorriaga	Institut d'Estudis Cooperatius Universitat de Deusto	Espanya
Monique Berings	Merison	Països Baixos
Kai Bethke	UNIDO	ONU
William R. Blackburn	William Blackburn Consulting, Ltd.	EUA
Ruggero Bodo	Sodalitas	Itàlia
Annalisa Citterio	Dipartimento di Ingegneria Gestionale Politecnico di Milano	Itàlia
Pierre Echard	CSR Europe	Bèlgica
Pierre Hupperts	Vision and Strategy	Països Baixos
Iñigo Isusi	Instituto Vasco de Estudios e Investigación-Basque Institute of Studies and Research (IKEI)	Espanya
Christine Jasch	Institute for Environmental Management and Economics (IÖW)	Áustria
Heledd Jenkins	The Centre for Business Relationships, Accountability, Sustainability and Society (BRASS)	Regne Unit
Leena Köppä	Efektia Ltd	Finlàndia
Elizabeth R. Levy	Winslow Management Company	EUA
Mark Line	CSR Network	Regne Unit
Robby Mol	Global Impact	Països Baixos
Harri Moora	Estonian Institute for Sustainable Development	Estònia
Jeremy Nichols	Urban Strategy associates	Regne Unit
Nelson Núñez Vidal	Vincular-Corporate Social Responsibility at the Catholic University of Valparaiso	Xile
Erkki Suvanto	Oy Pinifer Ltd	Finlàndia
Katalin Urban	BOS Hungary	Hongria
Cornis van der Lugt	UNEP	França
Marilou van Golstein Brouwers	Triodos Bank N.V.	Països Baixos

© 2004 GRI

Assistents a les Reunions Consultives Europees

Erik van Dam	Triple Value Strategy Consulting	Països Baixos
Gerdien Dijkstra	VBDO - Dutch Association of Investors for Sustainable Development	Països Baixos
Damir Dragicevic	Global Reporting Initiative	Països Baixos
Claudia Gintersdorfer	Comissió Europea, Direcció General de Empresa	EU
Derek Hall	Bovince Ltd	Regne Unit
Bregje Hamelynck	Eostra	Països Baixos
Mario Jacobs	Ministry of Economic Affairs	Països Baixos
Karin Jansens	Kenniscentrum MVO	Països Baixos
Nancy Kamp-Roelands	Ernst&Young	Països Baixos
Gerard Keijzers	Nyenrode Center for Sustainability, University of Nyenrode	Països Baixos
Peter Kromminga	UPJ	Germany
Michael Kuhndt	triple innova	Germany
Teodorina Lessidrenska	Global Reporting Initiative	Països Baixos
Enno Masurel	Centre for Innovation and Corporate Sustainability, Free University	Països Baixos
Carla Neefs	Kenniscentrum MVO	Països Baixos
Wim Nienhuis	Agrofair	Països Baixos
Thierry Oeljee	SNS Asset Management	Països Baixos
Erik Ørskov	Green Network	Dinamarca
Eva Ramos	ECODES-Fundación Ecología y Desarrollo	Espanya
Heather Rankin	FRC Group	Regne Unit
Karl Resel	Wallner & Schauer - Beratung und Forschung für nachhaltige Entwicklung GmbH	Austria
Erik de Smedt	In Society	Bèlgica
Volker Türk	Wuppertal Institute	Alemanya
Zenobie Verkijk	Kenniscentrum MVO	Països Baixos

Pràctiques empresarials a les quals es fa referència en *En cinc passos*

Austràlian Ethical Investment	www.austethical.com.au
Bovince Limited	www.bovince.com
FRC Group	www.frcgroup.co.Regne Unit
N.V. Slibverwerking Noord-Brabant	www.snb.nl
Proventia Group	www.proventiagroup.com
Steinschalerhof	www.steinschaler.at
Tall Poppies	www.tallpoppies.co.nz
Traidcraft Plc	www.traidcraft.org.Regne Unit
Triodos Bank NV	www.triodos.nl

© 2004 GRI

El nostre compromís amb la millora contínua

Aquest manual representa el primer intent en la història de GRI de proporcionar un guia pràctica per a utilitzar la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat*. Els suggeriments inclosos en el manual *En cinc passos* són un reflex de les experiències primerenques d'un grup de petites empreses pioneres a enfrontar-se a *l'elaboració de memòries de sostenibilitat*.

En cinc passos és compatible amb altres excel·lents eines per a pimes, en les quals, a més, es basa, com són: The Efficient Entrepreneur (UNEP, Wuppertal Institute), The Environmental 'Management' Navigator (InWent, UNEP, UNIT, Wuppertal Institute) i The SME Key (CSR Europe i la Campanya Europea per la Responsabilitat Social Corporativa). També forma part d'un esforç dirigit al desenvolupament d'un conjunt més ampli de recursos dins del marc del projecte SMART Entrepreneur (UNEP, Wuppertal), que es trobava en fase de planificació en el moment de la redacció d'aquest document en la versió original.

Per favor, utilitzeu aquest formulari per a enviar-nos la vostra opinió tan aviat com us siga possible.

Avaluació del contingut / estil

AVALUACIÓ

A. Per favor, qualifiqueu el contingut de cada capítol marcant una creu en cada línia

	Considereu que el contingut és:			
Enquesta *En cinc passos*	**deficient**	**limitat**	**bo**	**excel·lent**
1. A qui es dirigeix *En cinc passos*?	❑	❑	❑	❑
2. Què cal esperar d'*En cinc passos*?	❑	❑	❑	❑
3. Per què elaborar una memòria?	❑	❑	❑	❑
4. Com elaborar la memòria en 5 simples passos	❑	❑	❑	❑
5. Extres (estudis de cas, etc.).	❑	❑	❑	❑

B. Per favor, especifiqueu quins capítols es podrien millorar:_____

_____

_____

C. Heu trobat a faltar algun tema que considereu que s'hi hauria d'haver inclòs?

Sí ❑ No ❑ Si la resposta es sí, comenteu-la per favor

_____

_____

_____

© 2004 GRI

Per fax: **+31 (0) 20 531 00 31**

Per correu: **GRI Secretariat**
PO Box 10039
1001 EA Amsterdam
Països Baixos

D. L'estil del manual és fàcil d'entendre? Sí ❑ No ❑

Si la resposta és no, per favor especifiqueu les àrees susceptibles de millora

_____

_____

_____

_____

E. Us agraïm qualsevol altre comentari addicional sobre aquest manual:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Dades personals[4] :

Nom: _____

Nom de l'empresa: _____

Productes/serveis o sector: _____

Professió/Departament: _____

Direcció postal: _____

Correu electrònic: _____

Telèfon i fax: _____

[4]Totes les dades són enviades de forma voluntària i seran tractades de manera confidencial d'acord amb la política de privacitat de GRI. Si ho preferiu, podeu enviar els comentaris de forma anónima.

© 2004 GRI

Responsabilitat legal

Aquest document, la finalitat del qual és promoure l'elaboració de memòries de sostenibilitat, ha estat desenvolupat mitjançant d'un procés de consulta en què han participat nombrosos interessats de tot el món. La Junta Directiva i el Secretariat de GRI fomenten l'ús de la *Guia de GRI* i de les publicacions relacionades per part de qualsevol tipus d'empreses i organitzacions; això no obstant, la preparació i publicació de memòries basades totalment o parcialment en la *Guia de GRI* i *En cinc passos* és responsabilitat exclusiva dels seus autors. Ni la Junta Directiva de GRI ni Stichting Reporting assumeixen cap responsabilitat per les conseqüències o perjudicis que puguen resultar, directament o indirectament, de la utilització de la *Guia de GRI* o *En cinc passos* en la preparació de memòries, o de l'ús de memòries basades en la *Guia de GRI* o *En cinc passos*.

Traducció

La *Guia GRI* i el Manual per a pimes han estat desenvolupats i preparats en llengua anglesa. Encara que es fa un gran esforç per a assegurar la precisió de les traduccions autoritzades per GRI, incloent un procés de revisió independent, només és oficial el text original en anglés. Les versions actualitzades de la *Guia* i del *Manual per a pimes* en anglés es troben en www.globalreporting.org.

Sol·licitud de notificació d'ús

S'invita a totes aquelles empreses o organitzacions que elaboren memòries basades en la *Guia de GRI* que ho notifiquen al Secretariat de GRI. Aquelles memòries que mencionen la utilització de la *Guia* seran incloses en la llista existent a aquest efecte en el lloc web de GRI. Contacte: guidelines@globalreporting.org

Notificació sobre copyright i marca registrada

Aquest document pertany a Global Reporting Initiative (GRI) i està protegit per copyright. N'està autoritzada la reproducció i distribució per a la seua discussió o utilització en l'elaboració d'una memòria basada en GRI sense autorització prèvia per part de GRI. Això no obstant, ni aquest document ni extractes d'aquest podran ser reproduïts, guardats, o transferits de qualsevol manera i per a qualsevol altre propòsit sense l'autorització prèvia escrita de GRI.

Global Reporting Initiative, el logotip de Global Reporting Initiative, la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat* i GRI són marques registrades de Global Reporting Initiative.

© 2004 Global Reporting Initiative

Informació sobre Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative(GRI) és un procés en el qual participen múltiples grups d'interés i és també una institució independent la finalitat de la qual és desenvolupar i divulgar la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat* de manera que puga ser aplicada en tot el món. Totes les organitzacions poden utilitzar aquesta Guia per a elaborar memòries sobre les dimensions econòmica, ambiental i social de les seues activitats productes i serveis. GRI disposa de la participació activa de representants d'organitzacions empresarials, de comptabilitat, inversions, medi ambient, drets humans i sindicals de tot el món. Fundada el 1997, GRI es va convertir en una organització independent el 2002, és centre col·laborador oficial del Programa de Nacions Unides per al medi ambient (PNUMA) i coopera en la iniciativa Global Compacte del secretari general de Nacions Unides, Kofi Annan.

Global Reporting Initiative™

GRI Secretariat
Keizersgracht 209
P.O. Box 10039
1001 EA Amsterdam, The Països Baixos
Teléfon: +31(0) 20 531 00 00
Fax: +31 (0) 20 531 00 31
E-mail: guidelines@globalreporting.org
Web: www.globalreporting.org

Informació sobre *triple innova*

triple innova és una organització dedicada a la investigació aplicada i a la formació, especialitzada en eines i mètodes de triple compte de resultats (TCR). Procedents de l'àrea del desenvolupament sostenible de tot el món, els professionals de triple innova són experts en el treball amb grups d'interés per a avaluar i gestionar l'exercici empresarial en relació amb la sostenibilitat, i ajudar les empreses a introduir innovacions en productes o serveis.



triple innova
Responsable: Michael Kuhndt
Luisenstrasse 102
42103 Wuppertal, Germany
Phone: +49-(0)202-42 99 5-11, Fax: -05
E-mail: michael.kuhndt@triple-innova.de
Web: www.triple-innova.de

Informació sobre *Wuppertal Institute*

El Programa d'activitat empresarial sostenible del Departament de Producció i Consum Sostenible del Wuppertal té com a prioritat màxima la formulació d'un model empresarial sostenible basat en el treball, internacional, nacional i regional i el desenvolupament de d'indicadors econòmics, ecològics i socials que les empreses puguen utilitzar en la seua activitat i decisions diàries. L'equip del Programa d'activitat empresarial sostenible treballa en estreta cooperació amb empreses que van des de petites i mitjanes fins a multinacionals de tots els sectors d'activitat (construcció, alumini, tèxtil, agroalimentari, plàstic, tecnologies de la informació i de les comunicacions etc.). Elabora guies pràctiques per a l'avaluació, gestió i comunicació de l'actuació en relació amb la sostenibilitat dins i fora de les organitzacions (per exemple, en relació a diferents grups d'interés o al llarg de cadenes de valor globals).

Science Centre
North Rhine-Westphalia
Institute of Work
and Technology

Institute for Culture
Studies

Wuppertal Institute for Climate, Environment and Energy

Wuppertal Institute for Climate, Environment and Energy
Departament de Producció i Consum Sostenibles
Responsable: Volker Türk
Döppersberg 19, D-42103 Wuppertal, Germany
Telèfon: +49-(0)202-2492-152, Fax: -138
E-mail: volker.tuerk@wupperinst.org
Web: www.wupperinst.org

© 2004 GRI

Glossari de termes

Aspecte

Utilitzant les tres dimensions del desenvolupament sostenible -econòmica, ambiental i social- com a punt de partida, GRI classifica els seus indicadors d'actuació d'acord amb una jerarquia composta per categories, aspectes i indicadors. Una categoria és una qüestió o grup de qüestions ampli que correspon a una de les tres dimensions de la sostenibilitat. Per exemple, les categories incloses en la dimensió social són pràctiques laborals i treball digne, drets humans, societat i responsabilitat del producte. Les categories se subdivideixen en aspectes; per exemple, els aspectes inclosos en la categoria societat són: comunitat, corrupció, contribucions polítiques i competència i preus.
Els indicadors es classifiquen directament en cada aspecte, com mostra la següent taula. (Vegeu també categoria i indicador).

Exemple il·lustratiu de la classificació i organització d'indicadors de GRI

Dimensió de la sostenibilitat	Categoria	Aspecte	Indicador
Social	Societat	Contribucions polítiques	SO3 Descripció de la política i sistemes de gestió/ procediments, com també de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.
Ambiental	No s'han definit categories per als indicadors ambientals	Aigua	EN5 Consum total d'aigua.

Quadre de comandament integral

El quadre de comandament integral (Balanced Scorecard) és un sistema de gestió que permet a les organitzacions aclarir la seua visió i la seua estratègia i traslladar-les a la pràctica. Se centra tant en els processos empresarials interns com en els resultats externs, a fi de millorar de forma contínua l'actuació estratègica i els resultats

Categoria

Utilitzant les tres dimensions del desenvolupament sostenible (econòmica, ambiental i social) com a punt de partida, GRI classifica els seus indicadors d'actuació d'acord amb una jerarquia composta per categories, aspectes i indicadors. Una categoria és una qüestió o grup de qüestions ampli que correspon a una de les tres dimensions de la sostenibilitat. Per exemple, les categories incloses en la dimensió social són pràctiques laborals i treball decent, drets humans, societat i responsabilitat del producte. (Vegeu la taula anterior a títol d'exemple i també aspecte i indicador).

Responsabilitat social corporativa (RSC) o responsabilitat corporativa (RC)

Més enllà del compromís de crear ocupació viable, desenvolupar polítiques socials d'inclusió i crear riquesa, s'espera cada vegada més que les empreses assumisquen un paper més important en els àmbits geogràfics i socials en què operen. RSC és un compromís voluntari i té una àmplia gamma d'interpretacions i significats, que van des d'aportacions filantròpiques i suport a la comunitat on s'assenten fins a activitats molt més complexes, com comptabilitzar l'impacte total de les activitats de l'empresa sobre els àmbits econòmics, ambientals i socials afectats.

Dimensió

GRI classifica els seus indicadors d'acord amb les tres dimensions del desenvolupament sostenible, que són l'econòmica, l'ambiental i la social. (Vegeu la taula anterior a títol d'exemple).

EMAS

El sistema d'ecogestió i auditoria (eco-management and Audit Scheme en anglés) és una iniciativa voluntària l'objectiu de la qual és millorar l'actuació ambiental de les empreses. El seu objectiu és donar reconeixement i recompensar aquelles organitzacions que van més enllà del simple compliment de la normativa i milloren de forma contínua la seua actuació ambiental. Un dels requisits del sistema és que les organitzacions publiquen de forma periòdica memòries sobre la seua actuació ambiental, les quals són revisades per auditors independents.

Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) és un procés en què participen diversos grups d'interés i una institució independent l'objectiu de la qual és desenvolupar i divulgar la *Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat* de forma aplicable globalment. Vegeu www.globalreporting.org per a major informació.

© 2004 GRI

Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI

La *Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat* de GRI és una marc per a la publicació de memòries relatives a l'actuació econòmica, ambiental i social de les organitzacions. Presenten els principis de l'elaboració de memòries, com també continguts específics sobre la prelació de memòries de sostenibilitat de l'empresa de manera que siguen vàlides per a tot tipus d'organitzacions, independentment de la grandària, sector o ubicació: Vegeu www.globalreporting.org/guidelines/2002.asp per a major informació.

Indicadors

Per a mesurar l'actuació, la *Guia de GRI* inclou dos tipus d'indicadors: centrals i addicionals. Els indicadors clau són els que es consideren rellevants per a la major part d'organitzacions i de grups d'interés. Els indicadors addicionals són els que tenen alguna de les característiques següents: representen una pràctica innovadora en el mesurament de qüestions econòmiques, ambientals o socials, encara que de moment són pocs els que els utilitzen; proporcionen informació d'interés per a alguna part interessada d'especial importància per a l'entitat que publica la memòria; es considera que val la pena seguir testant-los fins a decidir si s'incorporen com a indicadors centrals.

Tipus d'indicadors:

Indicadors absoluts: proporcionen informació sobre l'impacte general.

Indicadors relatius (ràtios): Relacionen dues xifres absolutes i amb això estableixen el context d'ambdós.

Indicadors quantitatius: mesuren situacions o circumstàncies de forma numèrica.

Indicadors qualitatius: s'utilitzen quan el mesurament quantitatiu no és possible o viable; normalment consisteixen en descripcions de polítiques, pràctiques o programes.

ISO 14000

Desenvolupada per l'Organització Internacional de Normalització, la família ISO 14000 és una norma que es refereix a la gestió ambiental. El seu objectiu és determinar què fan les organitzacions per a reduir els efectes perniciosos causats per les seues activitats sobre el medi ambient, i per a aconseguir una millora contínua del seu exercici ambiental.

ONG

Organització no governamental. Aquestes organitzacions no tenen fins lucratius i, per tant, no poden classificar-se ni com a empreses ni com a entitats governamentals. Les ONG estan formades per persones que s'uneixen per a defendre i recolzar causes socials, ambientals, econòmiques o pròpies de la seua comunitat.

PIME

Petita i mitjana empresa. No hi ha com a tal una definició globalment aplicable i acceptada del que és una PIME. Això no obstant, la Comissió Europea inclou en aquesta categoria les empreses que ocupen menys de 250 persones i el volum de negocis anual de les quals no excedeix de 50 milions d'euros o el balanç general anual de les quals no excedeix de 43 milions d'euros.

Grup o part interessada

Persones o grups que afecten o es veuen afectats per una organització i les seues activitats, per ex, empleats, clients, ONG, sindicats, etc.

Elaboració de memòries de sostenibilitat

L'elaboració de memòries de sostenibilitat és un procés pel qual les organitzacions fan pública la seua actuació econòmica, ambiental i social. Moltes empreses opinen que la mera publicació de memòries financeres no basta per a cobrir les necessitats d'informació dels seus clients, comunitats, i altres grups d'interés sobre el comportament general de l'empresa. Per mitjà de l'elaboració de memòries de sostenibilitat les organitzacions informen dels seus progressos en relació amb els seus objectius, no sols econòmics, sinó també en termes de la protecció ambiental i el benestar social.

Desenvolupament sostenible

És el desenvolupament econòmic que cobreix les necessitats actuals sense comprometre les necessitats de futures generacions. Generalment es reconeixen tres pilars en el desenvolupament sostenible: econòmic, ambiental i social.

Triple compte de resultats

Terme utilitzat per a descriure els components no financers de l'actiu i del passiu d'una empresa; el triple compte es refereix als impactes econòmics, ambientals i socials d'una empresa.

© 2004 GRI

”Aquest manual d’elaboració de memòries de sostenibilitat està ben escrit i estructurat. Els consells pràctics i clars que proporciona per a iniciar la elaboració de la memòria serviran d’elements motivadors per a l’acció.”

Marilou van Golstein Brouwers, Tríodes Bank NV (250 empleats)

“L’elaboració de memòries de sostenibilitat permet exposar l’actuació econòmica, ambiental i social de la nostra empresa, la qual cosa redundarà en una millota de la seua reputació.”

Chris Llig, Australian Ethical Investment Limited (38 empleats)

“Els beneficis de compartir la responsabilitat d’elaborar la nostra primera memòria de sostenibilitat són molt clars en Tall Poppies. Ha sigut un gran exercici de creació d’equips i tots compartim l’orgull pels èxits obtinguts i l’entusiasme per les noves metes que hem identificat.”

Meredith Osmond, Tall Poppies (8 empleats)

“Els avantatges obtinguts de l’elaboració de la nostra memòria de sostenibilitat han sigut múltiples: millor comprensió dels nostres processos i impactes, millor Informació a l’hora de prendre decisions, millors relacions amb els nostres grups d’interés – i el Premi a l’Elaboració de Memòries de Sostenibilitat (Europeten Sustainability Reporting Award – ESRA) per la millor memòria en la categoria de petites empreses. Aquestes recompenses fan que haja merescut la pena.”

Silvester Bombeeck, N.V. Slibverwerking (45 empleats)

“Moltes xicotetes empreses opinen que l’elaboració de memòries és un procés sobretot burocràtic, però l’elaboració de memòries no ha de ser necessàriament complicada. En cinc passos mostra que les millors idees són les simples.”

Derek Hall, Bovince Limited (49 empleats)



Versió original anglesa

Patrocinada per

Ministerie van Economische Zaken

Preparada per

Global Reporting Initiative™

triple innova

Science Centre North Rhine-Westphalia

Institute of Work and Technology

Institute for Culture Studies

Wuppertal Institute for Climate, Environment and Energy

Versió en valencià

Patrocinada per

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE TERRITORI I HABITATGE

UNIÓ EUROPEA
FONS SOCIAL EUROPEU

Traduïda i revisada per

Fundación Entorno

Amb la col·laboració de: **Xavier Soler**