

"Se autoriza la reproducción parcial de la información aquí contenida, siempre y cuando se cite esta publicación como fuente"
Autor: Mauricio Allaires, Consultor en sustentabilidad y huella de carbono, MACROCAP
Revisores y editores: Natalie Jones, Coordinadora área sustentabilidad, Consorcio Lechero Fernanda Fonseca, Consultora en sustentabilidad y producción limpia, Bluen Chile Ltda. León Zbinden, Consultor en sustentabilidad y producción limpia, Bluen Chile Ltda.



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	01
GLOSARIO	04
1. INTRODUCCIÓN	06
2. VALOR DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD	08
¿Qué es un Reporte de Sustentabilidad?	10
¿Por qué reportar?	11
3. METODOLOGÍA GRI	14
3.1. Uso de los estándares GRI para elaboración de informes	16
3.2. Principios GRI para la elaboración del reporte	17
3.2.1. Principios para definir el contenido del informe	17
3.2.2. Principios de definición de la calidad del informe	20
4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	24
5. ELABORACIÓN DEL REPORTE	27
5.1. Preparación	28
5.2. Estructura	28
5.3. Estrategia, ética e integridad	29
5.4. Gobernanza	30
5.5. Participación de los grupos de interés y temas materiales	30
5.6. Reporte de resultados de los indicadores	31
6. VERIFICACIÓN	32
7. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL REPORTE	34
8. RETROALIMENTACIÓN	36
9. NO OLVIDAR	38
10. BIBLIOGRAFÍA	40





RESUMEN EJECUTIVO

Para el sector lácteo la sustentabilidad es uno de los desafíos claves para el desarrollo competitivo del sector. Esta visión se ha traducido en la firma del Primer Acuerdo de Producción Limpia (APL) Industria Láctea Procesadora, a través del cual, el Consorcio Lechero y un grupo de instalaciones de las empresas procesadoras más representativas del país, asumen un importante compromiso con la producción limpia y la sustentabilidad, con metas y acciones concretas para mejorar la gestión de los principales aspectos ambientales y sociales de la industria.

Como elemento central para la gestión de la sustentabilidad se ha comprometido medir, verificar y reportar un conjunto de indicadores, los cuales permitirán reportar sectorialmente los avances y mejoras.

El sector ha elaborado dos Guías de apoyo a las instalaciones: la primera, de Medición, Reporte y Verificación de Indicadores de Sustentabilidad, que define los temas relevantes o materiales de la industria, los indicadores y la metodología de verificación y entrega de la información para el reporte sectorial; y la segunda, para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad, que indica los principios, la metodología para elaboración de un reporte de sustentabilidad, su comunicación y la retroalimentación de los grupos de interés. Esta Guía se ha elaborado con la finalidad de ser un apoyo para aquellas empresas que hayan decidido realizar un Reporte de Sustentabilidad de manera individual.





La Guía para la Elaboración de Reporte de Indicadores de Sustentabilidad ha sido estructurada de la siguiente manera:

1 Introducción

- **2**| **Valor del Reporte de Sustentabilidad:** en el cual se indican los atributos y valor agregado que aportan los reportes de sustentabilidad de empresas e instalaciones.
- **3**| **Metodología GRI:** presenta los principios de contenido del reporte y de calidad de la información.
- **4**| **Identificación de grupos de interés:** metodología para identificar y evaluar a los principales grupos de interés internos y externos.
- **5**| **Elaboración del reporte:** propone una estructura a seguir por las empresas e instalaciones adheridas al APL para la elaboración de sus propios reportes de sustentabilidad.
- **6 Verificación:** proceso que permite potenciar la credibilidad del informe a partir de auditorías o verificaciones externas o controles internos.
- **7**| **Difusión y comunicación:** propuesta para la comunicación y difusión del reporte de acuerdo con las características de cada uno de los actores claves.
- **8** Retroalimentación: gestión de las observaciones o retroalimentación de las partes interesadas.
- **9**| No olvidar: distinción de aspectos relevantes a tener en cuenta para la elaboración del reporte.

10 Bibliografía







GLOSARIO

Global Reporting Initiative: es una organización sin fines de lucro, cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

Grupos de interés: se definen como entidades o individuos de los que razonablemente se puede esperar que se vean afectados significativamente por las actividades, productos o servicios de la organización informante o cuyas acciones se puede esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Indicadores de sustentabilidad: son aquellos indicadores sobre el desempeño económico, ambiental y social de una organización, que permiten gestionar la sustentabilidad, a través de la medición, evaluación, monitoreo y mejora de estos.

Producción limpia: estrategia productiva ambiental orientada a la prevención de la contaminación y al uso eficiente de los recursos.

Reporte de sustentabilidad: el reporte de sustentabilidad es un documento informativo a través del cual las organizaciones comunican su desempeño en tres aspectos fundamentales (ambiental, social y financiero) de forma puntual y objetiva, abarcando un periodo específico. Responsable de la gestión de los indicadores de sustentabilidad: profesional de la empresa adherida al APL, el cual es responsable, al interior de la organización, de recopilar la información y gestionar los indicadores de sustentabilidad.

Sustentabilidad: el desarrollo sustentable se orienta en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades (Comisión del Desarrollo y Medio Ambiente citado en Ramírez et al, 2004: 55). Comisión Brundtland: Nuestro Futuro Común.





1. INTRODUCCIÓN

Para el sector lácteo la sustentabilidad es uno de los desafíos claves para el desarrollo competitivo del sector. Esta visión se ha traducido en la firma del Primer Acuerdo de Producción Limpia (APL) Industria Láctea Procesadora Sustentable, a través del cual, un grupo de instalaciones de las empresas procesadoras más representativas del país, asumen un importante compromiso con la producción limpia y la sustentabilidad, con metas y acciones concretas para mejorar la gestión de los principales aspectos ambientales y sociales de la industria.

Las instalaciones adherentes a este APL, se comprometen a mejorar significativamente su gestión en agua, energía, residuos, huella de carbono, debida diligencia, entre otros, involucrando objetivos y metas sectoriales e individuales desafiantes, los cuales deben ser medidos y gestionados a través de indicadores conocidos y estandarizados, denominados indicadores de sustentabilidad, los que permitirán demostrar los avance en el desempeño en sustentabilidad a los distintos grupos de interés locales, públicos y privados, nacionales y extranjeros.

Para estas instalaciones productivas, la elaboración, implementación y seguimiento de planes de mejora en estas materias de sustentabilidad, no solo aporta a la mayor competitividad y la viabilidad de la actividad económica y productiva, hoy es fundamental para mitigar los graves efectos del cambio climático y clave para lograr el equilibrio económico, ambiental y social. Como elemento transversal, para la gestión de la sustentabilidad se ha comprometido medir, verificar y reportar un conjunto de indicadores, los cuales permitirán reportar sectorialmente los avances y mejoras. Para lograrlo, el sector ha elaborado la Guía de Medición, Reporte y Verificación de Indicadores de Sustentabilidad, que define los temas relevantes o materiales de la industria, los indicadores y la metodología de verificación y entrega de la información para el reporte sectorial.

Adicionalmente, con la finalidad de apoyar a aquellas empresas que han decidido realizar un Reporte de Sustentabilidad de manera individual, el sector ha generado la presente Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad, que propone la metodología y los principios para elaboración de un informe de sustentabilidad, su comunicación y la retroalimentación de los grupos de interés.

Para el desarrollo de esta Guía se tomó como base el Global Reporting Initiative (GRI). Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sustentabilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

La elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o partes de los Estándares GRI para presentar información específica.





2. VALOR DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

La elaboración de un reporte de sustentabilidad involucra la medición de indicadores para luego divulgar y rendir cuentas a los grupos de interés internos y externos de una organización, con el objetivo de demostrar el desempeño en sustentabilidad.

Para definir el contenido del reporte, un primer paso es considerar el principio de materialidad o pertinencia de los temas a tratar por la instalación, considerando el contexto en el cuál opera, sus impactos positivos y negativos, y el involucramiento con sus grupos de interés, además de las tendencias internacionales en estas materias.

Otro principio clave para definir el contenido del reporte son los grupos de interés. Este punto es especialmente relevante, pues los grupos de interés no sólo pueden verse afectados por las operaciones, sino que también pueden impactar el desempeño de la instalación. El involucramiento con los grupos de interés debiera ser considerado como un elemento estratégico de los análisis de riesgos y oportunidad.

Adicionalmente, si se considera que el reporte de sustentabilidad también es una herramienta de comunicación con los grupos de interés, se vuelve aún más necesario el diálogo permanente con ellos, y la incorporación de sus intereses y expectativas en la información que se entrega.

Informar abiertamente sobre el desempeño en sustentabilidad, es un proceso gradual. Se puede comenzar sólo con aquellos temas e indicadores claves, para luego ir incorporando nuevos temas, así como aplicando de mejor manera los principios y la metodología. El reporte no es un fin en sí, sino que una herramienta de gestión, comunicación y transparencia.

Finalmente, cabe destacar que la elaboración de un Reporte de Sustentabilidad puede traer diversos beneficios, como por ejemplo:

- Permitir una mejora en la gestión de sus impactos económicos, sociales y ambientales.
- Fortalecer el proceso de diálogo con los grupos de interés.
- Mejorar la reputación de la organización.
- Disminuir los impactos frente a una crisis.
- Atraer nuevos inversionistas.

Además, crecientemente algunos mercados han comenzado a exigir mayor entrega de información sobre el desempeño de sustentabilidad y los reportes de sustentabilidad son un instrumento validado internacionalmente para ello.



¿Qué es un Reporte de Sustentabilidad?

El Reporte de Sustentabilidad es un documento que comunica el desempeño económico, ambiental y social de una organización a sus grupos de interés. Es un documento que se elabora de forma voluntaria, para poner en conocimiento público, el desempeño de sustentabilidad.

El Reporte de Sustentabilidad facilita la transparencia, credibilidad y consistencia entre la actuación y la imagen pública de la organización y ha probado ser una forma altamente efectiva para establecer vínculos sólidos con los grupos de interés de manera estructurada y continua.

Si bien, el reporte es un instrumento comunicacional, orientado a los grupos de interés claves, el proceso para el desarrollo del mismo, permite medir y analizar su desempeño, y por lo tanto puede ser un instrumento estratégico para la mejora continua de la gestión.

Existen metodologías y estándares internacionales que permiten dar cuenta en forma balanceada y objetiva del desempeño de una compañía en los aspectos financiero, social y ambiental, lo cual hace que un Reporte de Sustentabilidad sea comparable con otros de organizaciones similares.

Reporte de Sustentabilidad

Documento informativo a través del cual las organizaciones comunican su desempeño en tres aspectos fundamentales (ambiental, social y financiero) de forma puntual y objetiva, abarcando un periodo especifico.



¿Por qué reportar?

Hay varios motivos por los cuáles las organizaciones se benefician de la elaboración de un reporte de sustentabilidad, los que se presentan en el cuadro a continuación.

Cuadro 1. Beneficios de la elaboración de un reporte de sustentabilidad¹.

• Permite diferenciarse: El reporte de sustentabilidad mejora la competitividad al crear valor económico, social y ambiental, y permitir diferenciarse de aquellas que no lo hacen. • Facilita el acceso a mercados: La información entregada en los reportes permite dar a conocer las condiciones bajo las cuáles se CREACIÓN DE realizan los procesos productivos, y por lo tanto, aquellos **VALOR** mercados con mayores requerimientos de sustentabilidad, pueden obtener información relevante a partir de ellos. • Atrae inversiones y nuevos socios: Cada vez más, los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen al reporte de sustentabilidad entre los documentos necesarios para la evaluación del valor de una compañía. • Mejor gestión y mayor innovación: El levantamiento de información sobre el desempeño de sustentabilidad de la empresa y su análisis permiten mejorar la gestión, así como fomentar la innovación para la solución de problemas. • Atrae y retiene personal: La elaboración del reporte genera compromiso por parte del personal de la empresa, y atrae a nuevos empleados. **OPERACIÓN** • Permite anticiparse a regulaciones: Crecientemente, han surgido **INTERNA** regulaciones que obligan a las empresas que cotizan en la bolsa, o sobre cierto tamaño, a que entregue información, no sólo financiera, sino también sobre su desempeño ambiental y social. La elaboración de los reportes de sustentabilidad permite estar preparados frente a estas nuevas exigencias. • Transparencia: La conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de negocios que desean competir en un escenario

global.



RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS

• Fortalece las relaciones con los grupos de interés claves: El reporte fortalece la comunicación con los grupos de interés, les entrega información sobre el desempeño y levanta sus demandas en relación a la misma. Así se reducen los riesgos de conflicto y los costos frente a una eventual crisis.

La comunicación fortalece los puentes de confianza entre la empresa y sus grupos de interés, reduce los riesgos de conflicto y por tanto, puede evitar los costos de una eventual crisis. Una amplia variedad de organizaciones está presionando a las empresas a dar a conocer su desempeño en temas sociales y ambientales.

Con el objetivo de resaltar los beneficios de informar los avances en sustentabilidad a través de Reportes, a continuación, se presenta en el Cuadro 2, los resultados de un sondeo realizado por Acción RSE en su "Guía Práctica para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad", a un conjunto de empresas que reportan de forma sistemática, obteniéndose los siguientes beneficios.



Cuadro 2. Beneficios indicados por empresas que cuentan con reporte de sostenibilidad².

Beneficios de Reportar. Las compañías que han reportado mencionan a los siguientes como los principales beneficios de la realización de este proceso:

- Eleva la reputación corporativa
- Permite obtener y mantener una "Licencia para operar"
- Facilita el acceso a los mercados
- Atrae inversiones
- Atrae nuevos socios
- Mejora la operación interna
- Atrae y retiene a personas altamente calificadas
- Provee al Directorio de una visión corporativa integrada
- Motiva al equipo ejecutivo
- Promueve la innovación
- Construye relaciones
- Reúne demandas razonables de información del desempeño y permite satisfacerlas
- Fortalece las relaciones con grupos de interés claves





3. METODOLOGÍA GRI

Actualmente se encuentran disponibles diversos sistemas y metodologías de gestión y reporte de indicadores, desde aquellos definidos por la normativa vigente aplicable en cada país, en el caso de Chile, los relacionados con los controles realizados por el SAG, normativa laboral, seguridad e higiene ambiental, Servicio de Impuestos Internos y Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC), entre otros, hasta los propios sistemas de gestión de las empresas, para los cuales, en el caso de las grandes corporaciones se definen KPI, con metas corporativas específicas y comparables para sus diferentes unidades productivas.

Complementariamente se identifican distintos sistemas de gestión y reporte de Indicadores de Sustentabilidad, tales como los indicados en el estándar ISO, dentro de los cuales se identifican por ejemplo: ISO22000, de seguridad alimentaria; ISO26000, de responsabilidad social; ISO14000, de gestión medioambiental; ISO14064, para la gestión de gases de efecto invernadero; ISO14046 para la gestión de la huella hídrica; ISO50001, sobre la gestión de la energía, entre muchos otros.

La presente Guía se desarrolla en base a la metodología del Global Reporting Initiative, GRI, que corresponde a la metodología más difundida y aplicada a nivel mundial, la cual, además es la mayormente utilizada por los distintos sectores productivos en Chile y por varias empresas participantes del APL del Sector Industria Láctea Procesadora Sustentable.

El GRI se fundó en Boston en 1997 tras la protesta pública por el daño ambiental del derrame de petróleo del Exxon Valdez. Sus raíces se encuentran en organizaciones sin fines de lucro CERES y el Instituto Tellus (con participación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). El objetivo fue crear el primer mecanismo de rendición de cuentas para garantizar que las empresas se adhieran a los principios de conducta ambiental responsable, que luego se amplió para incluir cuestiones sociales, económicas y de gobernanza.

La primera versión de lo que entonces eran las Directrices GRI (G1) publicada en 2000, proporcionando el primer marco global para la presentación de informes de sostenibilidad. Al año siguiente, GRI se estableció como una institución independiente sin fines de lucro. En 2002, GRI se trasladó a Ámsterdam, Países Bajos, y se lanzó la primera actualización de las directrices (G2). A medida que la demanda de informes GRI y la aceptación por parte de las organizaciones crecieron de manera constante, las directrices se ampliaron y mejoraron, dando lugar a G3 (2006) y G4 (2013).

En 2016, GRI pasó de proporcionar pautas a establecer los primeros estándares globales para informes de sostenibilidad: los Estándares GRI. Los Estándares continúan actualizándose y agregándose, incluidos los nuevos Estándares temáticos sobre impuestos (2019) y Residuos (2020).



Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

Los Estándares GRI -modulares e interrelacionados- están diseñados principalmente para ser usados en conjunto a la hora de elaborar informes de sostenibilidad centrados en temas materiales. Los tres Estándares Universales son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. Además, las organizaciones seleccionan de entre los Estándares temáticos para informar acerca de sus temas materiales, ya sean temas económicos, ambientales o sociales.

La elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o partes de algunos Estándares GRI para presentar información específica.

3.1 Uso de los estándares GRI para elaboración de informes

Existen dos enfoques básicos de uso de los Estándares GRI. Para cada enfoque de uso, existe una declaración correspondiente o declaración de uso que las organizaciones están obligadas a incluir en todos los materiales publicados.

Los Estándares GRI se pueden usar como conjunto para elaborar informes de sostenibilidad de conformidad con los Estándares. Hay dos opciones para elaborar un informe de conformidad (Esencial o Exhaustiva), según la cantidad de contenidos incluidos. Las organizaciones que elaboren informes de conformidad con los Estándares GRI deben usar este Estándar.

- Esencial: un informe elaborado de acuerdo con esta opción contiene la información mínima necesaria para comprender la naturaleza de la organización, sus temas materiales e impactos relacionados y cómo se gestionan.
- Exhaustiva: esta opción se crea a partir de la opción Esencial, pero requiere contenidos adicionales sobre estrategia, ética e integridad de la organización y su gobernanza. Además, la organización está obligada a aportar información más amplia sobre sus impactos incluyendo toda la información sobre el tema correspondiente a cada tema material cubierto por los Estándares GRI.



Estas opciones no están relacionadas con la calidad de la información del informe ni con la magnitud de los impactos de la organización. No obstante, reflejan hasta qué punto se han aplicado los Estándares GRI. Las organizaciones no están obligadas a pasar de la opción Esencial a la Exhaustiva: pueden elegir la opción que mejor satisfaga sus necesidades de elaboración de informes y las necesidades de información de sus grupos de interés

Una selección de Estándares GRI o parte de su contenido pueden usarse también para aportar información específica sin elaborar un informe de conformidad con los Estándares. **Todo aquel material publicado que use los Estándares GRI de dicho modo deberá incluir una declaración "con referencia a GRI".**

Para el caso del modelo propuesto en el APL Industria Láctea Procesadora, el reporte se realizará utilizando el estándar GRI, sin elaborar un informe en conformidad con los requisitos, por lo que se propone incluir en el reporte la declaración "con referencia a GRI".

3.2 Principios GRI para la elaboración del reporte

Para comenzar con el proceso de elaborar un reporte, se deben tener en consideración ciertos principios básicos, tanto para definir el contenido del reporte, como para asegurar la calidad del mismo, estos principios son fundamentales para lograr informes de sostenibilidad de primera calidad y las organizaciones están obligadas a aplicarlos para la elaboración de informes si desean declarar que su informe de sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI.

Los principios para la elaboración de informes se dividen en dos grupos: los principios para definir el contenido del informe y los principios para definir la calidad del informe.

3.2.1 Principios para definir el contenido del informe

Ayudan a las organizaciones a decidir qué contenido incluir. Esto implica tener en cuenta las actividades y los impactos de la organización, así como las expectativas e intereses sustanciales de los grupos de interés. El GRI ha definido los siguientes cuatro principios en relación con la definición del contenido del reporte:

a) Inclusión de los grupos de interés

A través de este principio, no sólo se cumple con el fortalecimiento de las relaciones de la instalación con sus partes interesadas, sino que también permite que se fortalezca la gestión de sustentabilidad en su conjunto. Para ello, es importante que las instalaciones puedan identificar sus partes interesadas, priorizar con cuales se trabajará, y explicar cómo se ha respondido a sus expectativas e intereses razonables. Se incluye, entre otros, a las entidades o individuos cuyos derechos, según la legislación o los convenios internacionales, les otorgan derechos legítimos



frente a la organización. Los grupos de interés pueden ser empleados y otros trabajadores, accionistas, proveedores, grupos vulnerables, comunidades locales, ONG y otras organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

A la hora de tomar decisiones relativas al contenido del informe, la organización debe tener en cuenta las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés. Se incluye a aquellos que no pueden hacer oír sus puntos de vista y cuyas preocupaciones se presentan a través de representantes (por ejemplo, las ONG que actúan en representación del colectivo) y a aquellos con quienes la organización no puede estar en diálogo constante o evidente.

Se espera que la organización identifique un proceso para tener en cuenta tales opiniones al determinar si un tema es material.

Los procesos de participación de los grupos de interés pueden servir como herramienta para comprender las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés, así como sus necesidades de información. Por lo general, las organizaciones llevan a cabo distintos tipos de participación de los grupos de interés en sus actividades habituales, lo que aporta información útil para la toma de decisiones sobre la elaboración de informes. Estos incluyen compromisos "rutinarios" para aportar información a procesos organizacionales o corporativos en curso.

La participación de los grupos de interés, basada en enfoques, metodologías o principios sistemáticos o generalmente aceptados, también puede llevarse a cabo específicamente para orientar la preparación del informe.

Otros medios que pueden utilizarse para satisfacer este principio son el monitoreo de los medios de comunicación, el involucramiento con la comunidad científica o las actividades de colaboración con colegas y grupos de interés. El enfoque general debe ser lo suficientemente eficaz como para que las necesidades de información de los grupos de interés se comprendan adecuadamente

Para que sea posible asegurar el proceso y los datos del informe, es importante que la organización documente el enfoque utilizado para identificar a los grupos de interés, decidir con qué grupos de interés colaborar y cómo y cuándo hacerlo. También debe indicar cómo la participación de los grupos de interés ha influido en el contenido del informe y en las actividades, productos y servicios de la organización.

b) Contexto de sustentabilidad

Es importante que la instalación considere en la elección de los contenidos a reportar, el contexto en el cual se desempeña; que describa su contexto ambiental, social y económico, y cómo busca contribuir al desarrollo sustentable en ese marco. Un ejemplo de la relevancia del contexto, es que a nivel de disponibilidad de recurso hídrico, no es lo mismo, ser una empresa del Valle de Choapa, que estar ubicada en la Región de Los Lagos. Los impactos del uso del agua no serán los mismos, y por lo tanto esto se debe considerar al momento de reportar.



La cuestión subyacente en los informes de sostenibilidad es cómo una organización contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o internacional. Por ejemplo, esto puede implicar que, además de presentar información sobre tendencias de ecoeficiencia, la organización también pueda presentar su carga absoluta de contaminación en relación con la capacidad del ecosistema regional para absorber el contaminante.

El objetivo es presentar el desempeño de la organización frente a conceptos de sostenibilidad más amplios. Esto implica examinar su desempeño en el contexto de los límites y las demandas a los que se someten los recursos económicos, ambientales o sociales, a nivel sectorial, local, regional o internacional.

c) Materialidad

Este principio se refiere a que en el reporte se deben incluir aquellos temas que son relevantes para la instalación, y para sus partes interesadas, es decir que ponen de manifiesto los efectos positivos y negativos, a nivel económico, ambiental y social en su entorno.

Los temas relevantes, que posiblemente deben incluirse en el informe, son aquellos que razonablemente puedan considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones o que influyan en las decisiones de los grupos de interés. En este contexto, "impacto" se refiere al efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente y/o la sociedad (positivo o negativo). Un tema puede ser relevante (y, por lo tanto, potencialmente material) en base a solo una de estas dimensiones.

Existe una combinación de factores internos y externos para evaluar si un tema es material. Estos incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones directamente expresadas por los grupos de interés. La materialidad también puede determinarse a partir de expectativas más amplias de la sociedad y de la influencia de la organización en los proveedores y en los clientes.

También se espera que las evaluaciones de materialidad tengan en cuenta las expectativas expresadas en los acuerdos y estándares internacionales que se espera que la organización cumpla.

d) Exhaustividad

Este principio se relaciona con cuál es el alcance de la información presentada en el reporte, por ejemplo, si se está presentando información de todas las instalaciones, y qué período de tiempo se está considerando. También puede referirse a las prácticas de recopilación de información y a si esta se presenta de un modo razonable y adecuado.



La exhaustividad abarca principalmente las siguientes dimensiones: lista de temas materiales cubiertos en el informe, coberturas del tema y tiempo.

- Lista de temas materiales tratados en el informe: Se espera que los temas tratados en el informe en su conjunto sean suficientes como para reflejar los impactos económicos, ambientales y/o sociales significativos de la organización y para permitir que los grupos de interés evalúen la organización. Para determinar si la información contenida en el informe es suficiente, la organización debe tener en cuenta tanto los resultados de los procesos de participación de los grupos de interés como las expectativas generalizadas de la sociedad que no se identifiquen directamente mediante procesos de participación de los grupos de interés.
- La Cobertura del tema es la descripción de dónde se producen los impactos de un tema material y la implicación de la organización en esos impactos. Las organizaciones pueden estar implicadas en los impactos a través de sus propias actividades o como consecuencia de sus relaciones comerciales con otras entidades. Se espera que las organizaciones que elaboren informes de conformidad con los Estándares GRI indiquen no sólo los impactos que originan, sino también los impactos a los que contribuyen y los impactos que están directamente vinculados a sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial.
- Tiempo: Con "Tiempo" se hace referencia a la necesidad de contar con toda la información completa correspondiente al período de tiempo especificado en el informe. En la medida de lo posible, se espera que se presenten las actividades, los acontecimientos y los impactos correspondientes al período objeto del informe en el que se produzcan. Esto implica informar sobre actividades que producen un impacto mínimo a corto plazo, pero que tienen un efecto acumulativo significativo y razonablemente previsible que puede llegar a ser inevitable o irreversible a largo plazo.

3.2.2 Principios de definición de la calidad del informe

Estos principios orientan la toma de decisiones para garantizar la calidad de la información recogida en los informes de sostenibilidad, incluida su correcta presentación. La calidad de la información es importante para que los grupos de interés puedan realizar valoraciones sólidas y razonables de una organización y para tomar las acciones adecuadas. El GRI ha definido los siguientes seis principios relacionados con la calidad de la información y la presentación de la misma:

a) Precisión

La información entregada en el reporte debe ser lo más precisa y detallada posible, de manera de contribuir a la transparencia y la confianza en el reporte.



Este principio se ha diseñado para reflejar que la información puede expresarse de distintas formas, desde respuestas cualitativas hasta mediciones cuantitativas detalladas.

Las características que definen la exactitud varían en función de la naturaleza de la información y de quién la utilice. Por ejemplo, la precisión de la información cualitativa puede verse afectada por su grado de claridad y detalle y por su equilibrio con respecto a la Cobertura del tema. La precisión de la información cuantitativa puede depender de los métodos específicos utilizados para recoger, recopilar y analizar los datos.

Además, el umbral específico de precisión puede depender en parte del uso previsto de la información. Ciertas decisiones de los grupos de interés requieren un mayor nivel de exactitud en la información comunicada que otras.

b) Equilibrio

Se espera que el informe evite selecciones, omisiones o formatos de presentación que puedan llegar a influir de manera indebida o inapropiada en una decisión o juicio del lector del informe. También se espera que el informe incluya tanto los resultados favorables como los desfavorables, así como información que pueda influir en las decisiones de los grupos de interés en proporción a su materialidad. Además, se espera que el informe distinga claramente entre los hechos y la interpretación que hace la organización.

c) Claridad

El lenguaje utilizado y la información entregada debe ser lo más claro posible, pensando en las partes interesadas a las cuáles se les comunicará el reporte. Se recomienda buscar formatos amigables, de manera de que se entienda de forma más fácil los aspectos relevantes del desempeño de sustentabilidad.

Es importante que los grupos de interés puedan encontrar la información que estén buscando con relativa facilidad. Se espera que la información se presente de un modo comprensible para los grupos de interés que tengan un grado de entendimiento razonable de la organización y sus actividades.

Los gráficos y las tablas de datos consolidados pueden ayudar a que la información del informe sea accesible y comprensible. El nivel de agregación de la información también puede afectar a la claridad del informe, es decir, si el informe es más o menos detallado de lo que esperan los grupos de interés.

d) Comparabilidad

El reporte debe de contener información compilada de manera sistemática, de forma tal que se permita analizar la evolución del desempeño de sustentabilidad, así como también comparar con otras organizaciones. Idealmente, se debería entregar de por lo menos dos períodos.



La coherencia permite a las partes internas y externas establecer valores de referencia del desempeño y evaluar el progreso como parte de las actividades de calificación, las decisiones de inversión, los programas de defensa de intereses y otras actividades.

A la hora de comparar organizaciones, es necesario demostrar cierta sensibilidad ante factores como el tamaño de la organización, sus influencias geográficas y otras consideraciones que pueden afectar al desempeño relativo de una organización.

Cuando sea necesario, es importante aportar información contextual que ayude a los usuarios del informe a comprender los factores que puedan contribuir a las diferencias de impacto o desempeño entre organizaciones. Para facilitar la comparabilidad en el tiempo, es importante mantener la coherencia en cuanto a los métodos utilizados para calcular los datos, el formato del informe y las explicaciones de los métodos y los supuestos utilizados para preparar la información. La importancia de un tema para una organización y sus grupos de interés puede cambiar con el tiempo, por lo que el contenido de los informes también puede evolucionar.

d) Fiabilidad

La información que se entregue en los reportes debe ser fiable, es decir deben existir los respaldos de los contenidos que se están informando, para comprobar su veracidad.

Se espera que personas distintas de las que se encargaron de preparar el informe puedan revisar los controles internos o la documentación que soporta la información del informe. Los contenidos relativos a los impactos o al desempeño de la organización informante que no estén corroborados mediante evidencias no deben aparecer en el informe de sostenibilidad, a menos que representen información material y que el informe proporcione explicaciones que aclaren cualquier incertidumbre vinculada con la información.

f) Puntualidad

En la medida que una instalación avance en el desarrollo de sus reportes de sustentabilidad, se espera que los elabore y entrega a sus partes interesadas, de manera periódica, y con regularidad. La utilidad de la información depende de que se entregue de manera oportuna para la toma de decisiones.

Para que la información resulte útil, debe estar disponible a tiempo, de modo que los grupos de interés la puedan integrar en su toma de decisiones. Con "puntualidad" se hace referencia a la regularidad de la elaboración de informes, así como a su proximidad en el tiempo a los impactos que describen.

Aunque es deseable contar con un flujo constante de información para ciertos propósitos, se espera que la organización informante se comprometa a proporcionar regularmente contenidos consolidados sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales en un momento determinado.



También es necesario mantener la regularidad en cuanto a la frecuencia de elaboración de informes y a la duración de los periodos objeto de los informes para permitir la comparación de la información en el tiempo y el acceso al informe por parte de los grupos de interés. Para los grupos de interés, puede resultar útil que los calendarios para la elaboración de informes de sostenibilidad y de otros tipos, en particular los financieros, estén alineados. Se espera que la organización equilibre la necesidad de proporcionar información de forma puntual con la necesidad de garantizar que la información sea fiable, incluida cualquier actualización de los contenidos anteriores.





4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

La identificación de las partes interesadas (o también llamados grupos de interés o actores claves) se puede realizar a través diversas herramientas. Se recomienda reunir a un grupo de representantes de distintas áreas, y hacer un listado amplio de los actores con los cuáles se relaciona, por ejemplo, comunidades cercanas, juntas de vecinos, asociaciones de canalistas, municipios, trabajadores, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, proveedores de materias primas o insumos, etc.

Se espera contar con un listado de actores, que incluyan grupos de interés internos y externos. Dado que hay que enfocar los esfuerzos de involucramiento de la organización con los grupos de interés, se recomienda priorizarlas, de acuerdo a los impactos que tiene la organización sobre ellas, así como también, por la capacidad de ellas, de afectar a la organización. Para hacer esto, se propone realizar un análisis con los representantes de la organización, y llegar a un acuerdo de a lo menos 10 actores claves, con las cuales relacionarse, y en particular, difundir y comunicar el reporte de sustentabilidad. Grupos de interés internos, por ejemplo: trabajadores, jefaturas, socios, directorio). Grupos de interés externos, por ejemplo: clientes, vecinos, proveedores, instituciones públicas, municipalidades, entre otros.

Para priorizar los grupos de interés, se puede utilizar la siguiente matriz que por un lado evalúe el grado de influencia o poder, y por otro, el interés que tiene en las actividades de la organización.



Figura 1. Matriz para la evaluación de los grupos de interés de la organización. Fuente: Bryson, J (1995) ³



De esta manera, los grupos de interés o partes interesadas que se ubiquen en el cuadrante superior derecho serán aquellas con las cuáles se debería focalizar los esfuerzos de involucramiento y comunicación del reporte de sustentabilidad. Por ejemplo, si una organización considera que la Junta de Vecinos aledaña tiene gran interés, pero tiene un nivel moderado de influencia o poder en sus actividades, se ubicará en el cuadrante amarillo, y la recomendación es considerar a esta parte interesada en las actividades de comunicación del reporte. Por otro lado, si el análisis, revela que el municipio es un actor con gran capacidad de influir, y que a su vez está muy interesado en ella, se ubicará en el cuadrante rojo, volviéndose un actor clave para el involucramiento y comunicación del reporte.





5. ELABORACIÓN DEL REPORTE

5.1 Preparación

Para comenzar con el desarrollo del reporte, un punto esencial, sobre todo cuando se hace por primera vez, es la obtención del respaldo de la alta gerencia de la organización. En el caso específico de las instalaciones participantes del APL Sector Industria Láctea Procesadora, este compromiso está dado por la firma de adhesión al APL.

Si bien, en el marco del APL, hay un responsable de sustentabilidad en cada instalación, es recomendable que, para el desarrollo del reporte, se conforme un equipo con profesionales de las distintas áreas, que puedan aportar a su elaboración. Idealmente, este equipo debe ser el mismo que participa del análisis de las partes interesadas.

Conformado el equipo, se recomienda realizar una planificación del trabajo, que incluya la identificación y priorización de las partes interesadas, los indicadores que se reportarán y el o los formatos de reporte para la difusión y comunicación. Es importante definir responsabilidades y plazos para cada una de las actividades de la planificación.

Parte importante del trabajo de elaboración del reporte, pasa por la recopilación de la información para la construcción de los indicadores de sustentabilidad. Para ello, es necesario basarse en la guía y herramienta de cálculo proporcionada por el APL. La información debe ser revisada y validada internamente por el encargado de cada área. Aquí se recomienda implementar auditorías internas o cruzadas entre distintas áreas, para chequear que los datos estén correctos, en los órdenes de magnitud conocidos para la instalación, evitando errores de unidades o de digitación al traspasar la información de una planilla a otra.

5.2 Estructura

Para efectos de esta Guía, se ha identificado una estructura base para el reporte de sustentabilidad, que considera las recomendaciones del GRI, pero que se ha adaptado a la realidad de la industria Láctea Procesadora, así como también a los informes sectoriales de sustentabilidad realizados por ODEPA y ProChile, junto a los gremios agroexportadores, en el marco del Consejo Exportador Agroalimentario.

En esta sección se propone incluir la siguiente información:

- Nombre de la organización
- Actividad económica, productos (bienes y/o servicios)



- Ubicación de las operaciones, número de regiones o países en los que opera la organización y los nombres de las regiones o países en los que lleva a cabo las operaciones significativas para los temas tratados en el informe.
- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- Mercados en los cuales participa, regiones o países en los que ofrece sus productos o servicios, sectores servidos y caracterización de sus clientes y/o beneficiarios.
- Tamaño de la organización, número de empleados, total de operaciones, ventas netas, cantidad de productos o servicios que presta.
- Cadena de suministros, descripción del tipo de proveedores implicados.
- Principio o enfoque de precaución. El enfoque de precaución se introdujo con el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas. Este indica: "Para proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar el criterio de precaución de conformidad con sus capacidades. Si se genera un riesgo de daño grave o irreversible, no deberá utilizarse la falta de certeza científica absoluta para posponer la adopción de medidas eficaces en función de los costes e impedir la degradación del medio ambiente". Aplicar el Principio de precaución puede ayudar a la organización a reducir o evitar los impactos negativos para el medio ambiente.
- Adopción a iniciativas externas. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.
- Afiliación a asociaciones. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.
- Listado de instalaciones que participan del reporte.

5.3 Estrategia, ética e integridad

Se recomienda una descripción general de la estrategia de la organización respecto a la sostenibilidad, a fin de ofrecer el contexto necesario para el informe. Su fin es aclarar cuestiones estratégicas en lugar de resumir los contenidos del informe. La propuesta considera los siguientes puntos:

•Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.



- Una descripción de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y los retos y oportunidades relacionados con estos. Incluir los efectos en los grupos de interés y sus derechos, definidos en las legislaciones nacionales y en los estándares relevantes reconocidos a nivel internacional.
- Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

5.4 Gobernanza

En esta sección se aporta una descripción general de la estructura de gobernanza de la organización, la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la gestión del riesgo y en la elaboración de informes de sostenibilidad y en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social. La organización informante presenta información de:

- La estructura de gobernanza de la organización
- Los responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales
- Delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados
- Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales
- Los antecedentes de la historia de la instalación, su tamaño y ubicación, los mercados en los que vende, certificaciones e iniciativas de sustentabilidad en las que participa, así como también sus prioridades estratégicas, su misión y visión, y su compromiso con la sustentabilidad.

5.5 Participación de los grupos de interés y temas materiales

- Descripción general del enfoque de las organizaciones con respecto a la participación de los grupos de interés internos y externos. Se recomienda considerar los siguientes puntos:
- Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.
- Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.



- El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.
- Preocupaciones de los grupos de interés.
- Lista de los temas materiales identificados.
- Cambios significativos con respecto a los periodos anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.
- Periodo objeto del informe para la información proporcionada.
- Si procede, la fecha del último informe.
- Contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.
- Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.

5.6 Reporte de resultados de los indicadores

En concordancia con los principios de calidad de la información, en esta sección las instalaciones presentan para cada una de las dimensiones de sustentabilidad y cada uno de los temas materiales, los indicadores de sustentabilidad seleccionados en la Guía Medición, Reporte y Verificación de Indicadores de Sustentabilidad.

Información cuantitativa y cualitativa sobre las operaciones en las áreas financiera, ambiental y social. Para cada dimensión e indicador se propone describir el objetivo y meta de la organización. Se recomienda presentar la información en tablas o gráficas. En estas identificar claramente el año base o año de comparación. Presentar para cada indicador cuantitativo series de al menos 3 años, de manera de identificar tendencias. Las tablas o gráficas se pueden complementar con texto indicando los avances, mejoras o retrocesos respecto al indicador e identificando o correlacionado los resultados con actividades o coyunturas positivas o negativas ocurridas en el período del reporte.

A modo de ejemplo: el indicador de uso neto de agua aumentó en un 20% debido a la incorporación de nueva línea de procesos que requiere mayor uso de agua.





6. VERIFICACIÓN

Las organizaciones pueden usar diversas metodologías o enfoques para potenciar la credibilidad de su informe. El uso de una verificación externa del informe de sostenibilidad, adicionalmente al uso de los recursos internos está recomendado, pero no es obligatorio para declarar que un informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI.

En los estándares GRI se emplea el término "verificación externa" para hacer referencia a las actividades diseñadas para publicar conclusiones sobre la calidad del informe y la información aportada (ya sea cualitativa o cuantitativa). Con verificación externa, también se puede hacer referencia a las actividades diseñadas para publicar conclusiones sobre los sistemas o procesos (como el proceso para definir los contenidos del informe, incluida la aplicación del principio de materialidad o el proceso de participación de los grupos de interés).

Esto difiere de las actividades diseñadas para evaluar o validar la calidad o el nivel de desempeño de una organización, como emitir certificados de desempeño o evaluaciones de cumplimiento. Adicionalmente al proceso de verificación externa, las organizaciones pueden tener implantados sistemas de control interno. Estos sistemas internos también son importantes para la integridad y la credibilidad de un informe. En algunas jurisdicciones, los códigos de gobierno corporativo pueden exigir que los ejecutivos hagan investigaciones y, si quedan conformes, confirmen en el informe anual la adecuación de los controles internos de la organización.

En general, la dirección es responsable de diseñar y aplicar estos controles internos. Es posible que la confirmación en el informe anual se vincule únicamente con dichos controles internos, que son necesarios para la elaboración de informes financieros, y que no necesariamente sea extensible a los controles que se exigirían para abordar la fiabilidad de la información del informe de sostenibilidad.

Las organizaciones también pueden establecer y mantener una función de auditoría interna como parte de los procedimientos de gestión del riesgo y de gestión y la divulgación de información. Además, las organizaciones pueden convocar a un panel de grupos de interés para revisar su enfoque general de elaboración de informes de sostenibilidad o para ofrecer asesoramiento sobre los contenidos del informe de sostenibilidad.

Las organizaciones pueden emplear diversos enfoques para solicitar una verificación externa, como usar proveedores de verificación profesionales u otros grupos o personas externos. Independientemente del enfoque concreto, se espera que la verificación externa la lleven a cabo grupos o personas competentes que siguen los estándares profesionales de verificación o que utilicen procesos sistemáticos, documentados y basados en la evidencia ("proveedores de verificación"). Por norma general, para la verificación externa de informes elaborados de acuerdo con los estándares GRI, se espera que los proveedores de verificación sean independientes de la organización y, por lo tanto, capaces de llegar y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre el informe.

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL REPORTE





7. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL REPORTE

La publicación de un Reporte de Sustentabilidad es una decisión voluntaria que implica un compromiso permanente con el principio de transparencia. Antes de tomar esta decisión es conveniente identificar los eventuales costos y beneficios de hacerlo, para asumir las medidas que aseguren un resultado exitoso.

La difusión y comunicación del reporte son una etapa esencial del proceso de elaboración del reporte, ya que permite fortalecer el vínculo con las partes interesadas, así como también recibir retroalimentación de estos actores claves sobre el reporte en sí, y sobre el desempeño de gestión de sustentabilidad de la instalación. De esta forma, se puede levantar información relevante, que permitirá tomar mejores decisiones a nivel corporativo.

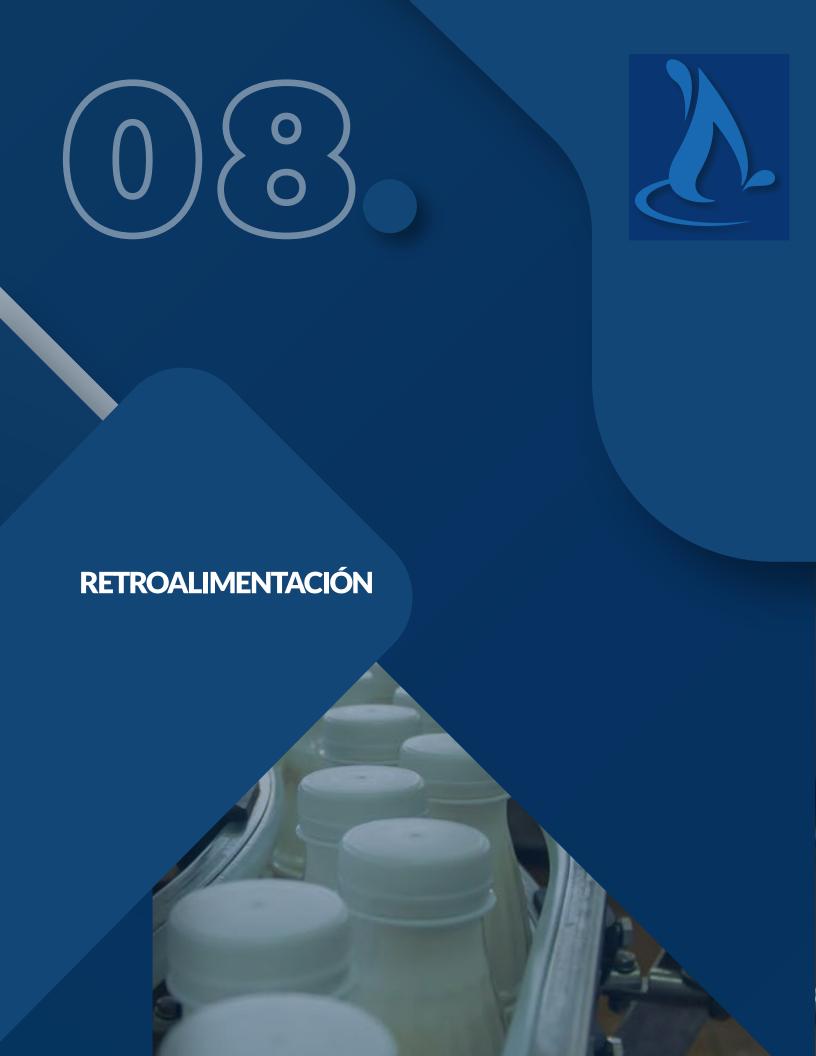
Un elemento clave para realizar una difusión y comunicación efectiva del reporte, es tener claramente identificados a las partes interesadas a quienes estará dirigido.

La difusión y comunicación del reporte se deberá realizar considerando el tipo de parte interesada y cuáles son los aspectos del desempeño de la instalación en los cuáles presentan mayor interés. De esta forma, se podrá buscar el formato y diseño que más se ajuste a las necesidades de ellos. Es más, se puede generar material diferenciado para las distintas partes interesadas, por ejemplo, una versión resumida del reporte, tipo folleto, para los vecinos y trabajadores, y la versión extendida en digital para los inversionistas y/o el directorio.

A continuación, se presentan algunas ideas de medios de difusión y comunicación del reporte, asociados al tipo de parte interesada, pero es importante que las instalaciones realicen este análisis de acuerdo a su realidad en particular.

Cuadro 3. Canales de difusión y comunicación del Reporte de Sustentabilidad a las partes interesadas.





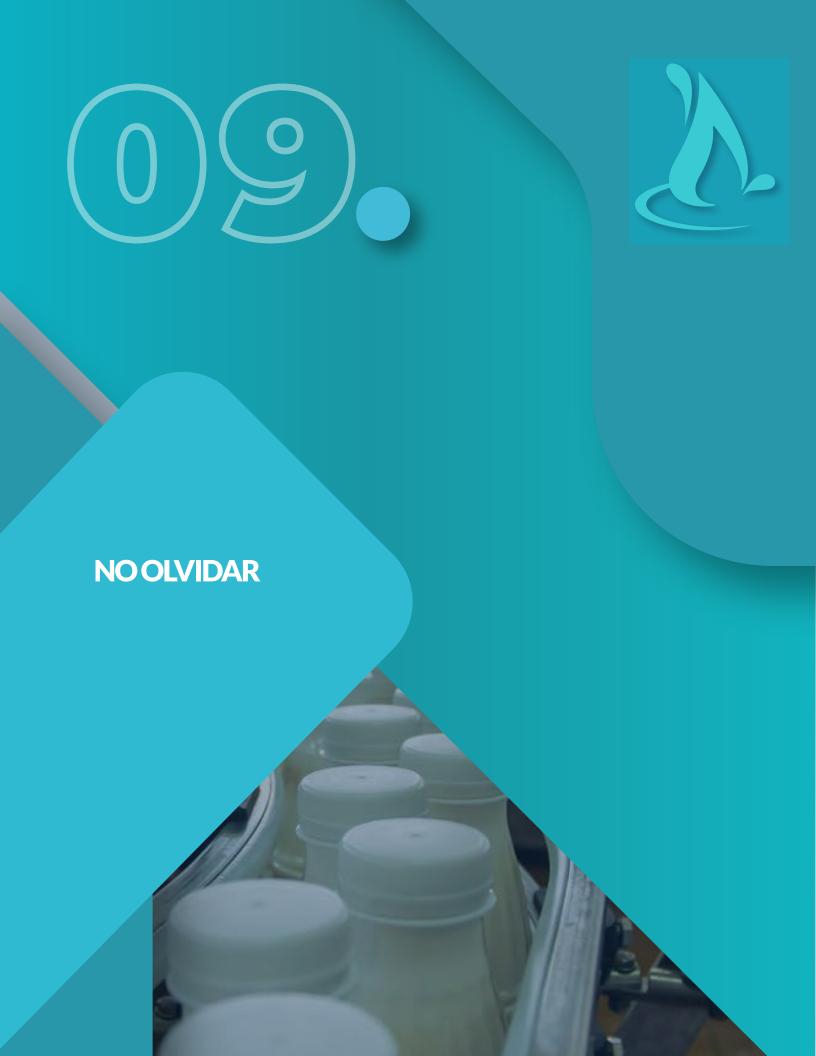


8. RETROALIMENTACIÓN

Parte importante del proceso de difusión y comunicación del reporte es la retroalimentación sobre el mismo que se pueda levantar de las partes interesadas. Para ello, se pueden incluir una encuesta de retroalimentación en el reporte, o bien, levantar esta información a través de reuniones, entrevistas, etc. La información que se obtenga de la retroalimentación es sumamente valiosa, ya que permitirá ajustar el reporte a los intereses de las partes interesadas, y de esta forma, mejorar la gestión de sustentabilidad de la instalación.

El proceso de reportes es continuo; por lo tanto, no finaliza con su publicación. La retroalimentación que entreguen los lectores de éste será el input del ciclo siguiente. Una forma de obtener los comentarios y sugerencias de los grupos de interés es el envío de formularios o encuestas especialmente diseñados.

Una de las formas empleadas es la inclusión en el mismo reporte de un formulario que los lectores puedan remitir por correo o por e-mail. Otra forma es incluir opciones dentro del sitio web para recibir estos comentarios.





9. NO OLVIDAR

En síntesis, de la información presentada en esta Guía, se recomienda a las empresas Adheridas al Primer Acuerdo de Producción Limpia Sector Industria Láctea Procesadora considerar los siguientes puntos:

- El reporte de indicadores de sustentabilidad es voluntario, sin embargo, exige un compromiso de la alta dirección de la empresa y/o instalación por mejorar su desempeño ambiental, social y económico y compartirlo con sus principales grupos de interés.
- Es fundamental que la empresa cuente con un encargado o líder para la gestión de indicadores y elaboración del reporte de sustentabilidad, quien convoque a las distintas áreas de la instalación y empresa y grupos de interés fuera de la organización.
- El reporte de sustentabilidad informa de manera sistemática los objetivos y los avances en materia de sustentabilidad de una manera integral, haciéndonos cargo de los principales aspectos ambientales de nuestras operaciones, por lo cual es fundamental hacer y actualizar periódicamente el análisis de materialidad.
- Se debe considerar que, una vez realizado el reporte de sustentabilidad, la organización debe mantener canales de comunicación para recibir opiniones, sugerencias o reclamos de los principales grupos de interés.
- El reporte de indicadores de sustentabilidad puede generar múltiples beneficios para la organización, empresa o instalación que los gestiona, estos son:
 - Aporta a la estrategia de diferenciación y competitividad de la organización proyectándola al largo plazo.
 - o Mejora y ahorro en la gestión de los recursos.
 - o Minimizar los impactos ambientales y sociales.
 - o Fortalecer la relación con los grupos de interés y la imagen de la organización.
 - o Permite anticiparse a nuevas regulaciones.
 - o Atrae y retiene al personal y colaboradores.





10. BIBLIOGRAFÍA

- Guía de Indicadores de sustentabilidad en la industria de Alimentos Procesados, Chilealimentos, 2021.
- Guía Global Reporting Initiative 101: Fundamentos, 2016
- Guía Global Reporting Initiative 102: Contenidos Generales, 2016
- Guía Global Reporting Initiative 103: Enfoque De Gestión, 2016
- Guía práctica para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad, Acción RSE, 2007
- Primer Acuerdo de Producción Limpia Sector Industria Láctea Procesadora, 2019.
- Reporte de Sustentabilidad Chilealimentos, 2019.



JULIO 2022