

AVANCES EN LA EXPOSICIÓN CONTABLE DE CoPs Y MEMORIAS GRI¹

Liliana Fernández Lorenzo²
lfernand@isis.unlp.edu.ar

Elsa Larramendy
elarramendy@gmail.com

Pamela Tellechea
pamelatellechea@hotmail.com

Universidad Nacional de La Plata

fecha de recepción: 10/05/2012
fecha de aceptación: 27/05/2013

Resumen

Actualmente para lograr un desarrollo sustentable, la sociedad requiere que las organizaciones asuman su responsabilidad socio-ambiental y emitan información acerca de los impactos que su actividad genera en el medioambiente.

Dicha información mayormente se presenta a través de las denominadas Memorias o Reportes de Sostenibilidad, que responden a distintas formas y contenidos. Cada vez son más los informes que se elaboran siguiendo los lineamientos del Pacto Mundial (PM) y del Global Reporting Initiative (GRI).

Consideramos que la información sobre la responsabilidad socio-ambiental debería reunir los requisitos que hacen a toda buena información contable, para incrementar su utilidad.

Para comprobarlo, se realiza un estudio de casos a los fines de determinar las características generales de estos informes elaborados bajo pautas del PM y del GRI conjuntamente, concluyendo que *la información presentada en las memorias analizadas no reúne los requisitos de una buena información contable.*

A fin de que la exposición de las CoPs y memorias de sostenibilidad GRI, pueda calificarse de contable, se expresan sintéticamente los indicadores analizados agregando su relación porcentual y se incorporan al Estado Contable Socio-ambiental realizado de acuerdo al modelo base de la FCE-UNLP, considerado como un estado contable (Fernández Lorenzo y Geba, 2008).

¹ Este trabajo fue realizado en el marco del proyecto de investigación "Información Contable Socio-ambiental" 11/E112 acreditado y financiado por la Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

² Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata, c/ 6, n° 777 e/47 y 48 of 320 piso 3° (1900) La Plata (Argentina).

Palabras clave: Contabilidad socio-ambiental; Memorias de sostenibilidad; Comunicaciones de progreso; Pacto mundial; GRI; Estado contable socio-ambiental.

Abstract

Nowadays in order to achieve sustainable development, organizations are required to take on their social and environmental responsibility and give information about the impact of their activities in the environment.

This information is usually presented through sustainability reports, which widely differ in content and layout. Many organizations worldwide have assumed their responsibility by implementing Global Reporting Initiative (GRI) and United Nations Global Compact (GC) guidelines.

We consider that the information regarding socio-environmental responsibility, should meet the characteristics of the good accounting information, and be based on the accounting principles in order to increase its utility.

To know it, we carried out an empirical research in order to determinate the general characteristics of the reports made under both GRI and GC guidance. We concluded that in most cases the information as presented in the analyzed reports does not meet the minimum requirements of good accounting information.

Consequently, we decided to make a proposal and show the analyzed indicators in the Social Environmental Report developed according to the FCE-UNLP model (Fernández Lorenzo and Geba, 2008), which we consider as a true accounting statement.

Keywords: Social-environmental accounting; Sustainability report; Communication on progress; Global compact; GRI; Social and environmental accounting statement.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, tanto entes individuales como colectivos han hecho uso y abuso de su medioambiente, deteriorándolo tanto en su componente social como en el natural. De este modo han comprometido el derecho de generaciones futuras de gozar de un ambiente sano. A pesar de ello, esta situación ha tenido un efecto positivo: ha contribuido a perfeccionar el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) y su ejercicio se ha ampliado a todo tipo de organizaciones.

Las organizaciones, como integrantes de la sociedad, para *aplicar lo que se denomina responsabilidad socio-ambiental activa*, deberían por propia iniciativa asumir un compromiso moral de respetar a la sociedad y a la naturaleza, al igual que ejercer en forma libre y voluntaria un rol positivo a favor de ellas, dentro de su contexto de influencia. Este actuar suele denominarse "*responsabilidad socio-ambiental asumida*", que abarca aspectos sociales y naturales e incluye a la responsabilidad jurídica de respetar las normas ambientales.

El responder a dicha responsabilidad acarrea cambios en la gestión y en la información que la misma emite. En ese proceso, los contadores tienen un rol fundamental al estar capacitados para procesar todo tipo de información cuantificada en moneda u otro tipo de unidad de medida, preparar informes, verificar la calidad de la información contenida en ellos, etc.

Resulta así tarea del profesional contable involucrado en la labor de memorias de sostenibilidad, brindar a terceros informes que cumplan con las condiciones de toda buena información, de manera que sean de utilidad a la hora de tomar decisiones y representen razonablemente la realidad de la organización y sus impactos en el medioambiente.

Un avance en este sentido lo constituyen las propuestas de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PM) y la normativa de la Global Reporting Initiative (GRI).

Considerando el carácter complementario de ambas propuestas materializado en el documento denominado Estableciendo la Conexión, y el Proyecto de Resolución Técnica (RT) N° 23 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales en Ciencias Económicas y la posterior RT N° 36 sobre Balance Social, se realiza un estudio de casos sobre reportes de sostenibilidad de cuatro grandes empresas, con presencia en Argentina, que adhieren en forma conjunta al PM y a las directivas del GRI en su versión G3.

En el presente trabajo primeramente, se analizan las memorias seleccionadas en cuanto a la forma en que exponen la información. En una segunda fase, se realiza un análisis más detallado de una muestra de indicadores GRI que se incluyen en las mismas. Los resultados a los que se arriba en este análisis, inducen a ofrecer, en una tercera fase, un desarrollo que pretende mejorar la forma de exposición de las memorias a fin de que reúnan las características de una buena información contable, factible de ser comparada y auditada.

2. Marco conceptual

En la actualidad las organizaciones necesitan comunicar sus buenas prácticas medioambientales, a fin de satisfacer los requerimientos de información de sus grupos de interés (stakeholders). Para que puedan hacerlo en marcos globales transparentes, cuentan entre otras, con dos iniciativas voluntarias, que se han conectado para fomentar la responsabilidad social de las organizaciones a través del dictado de principios universales y guías de acción. Estas propuestas, sumadas a otra de carácter más contable elaborada en la FCE-UNLP y a la postura adoptada respecto al enfoque de la Contabilidad Socio-ambiental, se comentan brevemente a continuación.

2.1. Pacto mundial de las Naciones Unidas

El PM es una iniciativa propuesta por Naciones Unidas, con el fin de lograr que las organizaciones partícipes se comprometan socio-ambientalmente. Ha influido en grandes organizaciones para que éstas cuenten con ciertos valores éticos que se resumen en 10 principios rectores, agrupados en las siguientes áreas:

- Derechos Humanos,
- Normas Laborales,
- Medio Ambiente, y
- Lucha contra la Corrupción (Anti-corrupción).

La participación de una empresa en el PM es voluntaria, pero siendo participante se obliga expresamente a elaborar una comunicación pública del progreso logrado en la implementación de los diez principios denominada Comunicación de Progreso (CoP). Esta comunicación se destina a variados grupos de interés.

2.2. Global Reporting Initiative

Propone la realización de una memoria y ofrece una guía sobre la forma en que las organizaciones que la utilicen, puedan exteriorizar su desempeño en sostenibilidad. Este marco de referencia se actualiza constantemente, siendo la tercera edición la que data del año 2006 (Directrices G3), que incluye un sistema de *niveles de aplicación* para desarrollar de manera gradual la elaboración de las memorias (C, B y A) poniendo de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor. Las empresas se autocalifican y si se ha procedido a la verificación externa de las memorias se le agrega un signo (+) a estas calificaciones para indicarlo.

En este marco se describen el contenido básico de la memoria, se definen el *alcance y los límites de la información a brindar*, como así también *información sobre el perfil, abordaje de la gestión e indicadores de desempeño*. Los Protocolos orientan la tarea a realizar para elaborar estos indicadores.

Los indicadores ofrecen información cualitativa y/o cuantitativa sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización, sobre resultados o efectos que su actividad produce y muestran el cambio a través del tiempo. Se agrupan en tres dimensiones:

- Económica (EC),
- Ambiental (AM/ EN) y
- Social. Esta dimensión incluye:
 - Prácticas laborales y ética en el trabajo (LA),
 - Derechos humanos (DH/HR),
 - Sociedad (S/SO) y
 - Responsabilidad por los productos (RP /PR)

Los indicadores se clasifican en centrales o principales (P) y adicionales (A) según tengan mayor o menor relevancia para la mayoría de los grupos de interés.

2.3. Conexión entre el PM y GRI

Las Directrices GRI G3 comprenden los elementos de la CoP del PM de la ONU. A su vez los diez principios del PM se encuentran alineados con las Directrices G3 y sus respectivos indicadores. Tanto el PM como el GRI tienen como objeto promover mejoras sostenidas, pero no pueden juzgar la veracidad de la información proporcionada bajo sus respectivos

marcos, aunque para paliar este efecto se han desarrollado sistemas que evalúan el nivel de aplicación de dichos marcos de elaboración de las memorias.

La confección de una Memoria de Sostenibilidad (GRI) y de una CoP (PM) son procesos continuos, transformándose en una herramienta de mejora permanente para que la organización sea más sostenible.

Por estas razones se integran ambas propuestas en una Tabla de Referencia Cruzada entre los principios del PM y los indicadores de GRI. Así es posible realizar una integración entre las CoP y las Memoria de Sostenibilidad G3, donde se señala para cada uno de los principios del PM cuáles son los indicadores sugeridos por GRI, conformándose lo que denominan "Estableciendo la Conexión".

2.4. Contabilidad Socio-ambiental

A medida que los informes con enfoque socio-ambiental se afianzan en la práctica, se va desarrollando un variado marco teórico-conceptual que los fundamenta y contiene, pero desde distintas ópticas. A continuación se expone el enfoque adoptado para este trabajo.

Desde un punto de vista doctrinario, la disciplina contable capta, procesa e informa sobre aspectos de la realidad y lo puede hacer principalmente a través de *dos enfoques: el económico-financiero tradicional y el socio-ambiental mucho más reciente*. En el primero se cuantifica el valor económico del patrimonio económico-financiero y sus variaciones empleando como unidad de medida la moneda de cuenta. Mientras que el segundo enfoque, versa sobre el patrimonio socio-ambiental y sus variaciones o impactos (Fernández Lorenzo et al., 2010: 35-36), los que se cuantifican a través de indicadores expresados en variadas unidades de medida inclusive la monetaria. De esto se derivan *dos grandes ramas o especialidades contables: la Contabilidad Financiera y la Socio-ambiental, con sus respectivas sub-especialidades tales como privada o pública, interna (de gestión) o externa, micro o macro, etc.*" (Fernández Lorenzo y Geba, 2009: 137-138). Siguiendo a estas autoras la Contabilidad Socio-ambiental "se aboca al estudio de los impactos (tanto culturales como naturales, directos como indirectos) de la actividad de los entes en el todo social (y ambiental) y viceversa" (p. 275). *Su objetivo es brindar conocimiento esencialmente cuantificado sobre el patrimonio socio-ambiental, tanto interno como externo al ente, y sus variaciones.*

En cuanto al aspecto normativo, la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), en base a lo actuado en la Comisión de Balance Social, elabora un Proyecto de Resolución Técnica (RT) N° 23 sobre Balance Social que fue sometido a consulta de los matriculados en los respectivos consejos, y que luego, conservando su esencia, se convierte en noviembre de 2012, en la RT N° 36. *Para la FACPCE, el Balance Social (BS) incluye la Memoria de Sostenibilidad y el Estado de Valor Agregado (EVA) que la mencionada RT lo denomina Estado de Valor Económico Generado y Distribuido (EVEGyD). Para la elaboración de la primera, se atenderá a las pautas y principios establecidos en la Guía para la confección de Memorias de Sostenibilidad elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI), "ya que constituye el modelo internacional más reconocido". Establece además que el BS deberá cubrir los*

requisitos enunciados en la sección 3 (requisitos de la información contenida en los estados contables) de la segunda parte de la Resolución Técnica N°16 (Marco Conceptual de las Normas Contables Profesionales) de la FACPCE. Es decir que los informes externos sobre la responsabilidad socio-ambiental asumida, deberán reunir las características de los estados contables. Así deberán prepararse al menos anualmente y ofrecer información sintética, metódica y sistemática, cualitativa pero principalmente cuantitativa, destinada a cubrir las necesidades comunes de información de una amplia gama de usuarios. Cabe recordar que el Marco Conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera del Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (2011: B1681) enuncia las características cualitativas de los estados financieros. Ellas comprenden los atributos que hacen a la información suministrada, útil para los usuarios. Las cuatro principales características son: Comprensibilidad, Relevancia, Fiabilidad y Comparabilidad. En el presente trabajo se centra la atención en esta última y se la adapta a la información socio-ambiental: Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados socio-ambientales de una entidad a lo largo del tiempo, y los de entidades diferentes. De darse esta cualidad, también se facilita la acumulación de información y su verificabilidad o auditoría.

Además los informes socio-ambientales deberían exponerse junto a los estados contables financieros, debido a que existe una fuerte interrelación entre la información que ambos ofrecen. Así, el no respetar las normas legales ambientales vigentes tiene consecuencias tanto en el patrimonio socio-ambiental como en el económico-financiero. Por ejemplo, la emisión de CO₂ incide en el calentamiento global y en el consecuente cambio climático. Este hecho puede generar multas de tipo pecuniario, a pagar por la empresa que contamina. Por otro lado, la disminución generada en la capa de ozono influye positivamente desde un enfoque económico-financiero en empresas que fabrican bronceadores con filtro solar y negativamente en las que están fuertemente ligadas al cambio climático (agrícolas, centros de sky, etc.), por citar sólo algunos casos.

Cabe destacar que la Federación Internacional de Contadores Públicos, IFAC, a través del Marco de Sustentabilidad propuesto (IFAC, 2011), reconoce la potencialidad de los contadores, de considerarse como agentes de conocimiento para ayudar a las organizaciones a asumirse como social y ambientalmente responsables, a integrar los aspectos de sustentabilidad en sus negocios e informar a terceras partes interesadas sobre el tema.

2.5. Modelo de Balance Social FCE-UNLP

En el marco de la Contabilidad Socio-ambiental, en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, se elaboró un modelo base de informe contable socio-ambiental o balance socio-ambiental que reúne las características de toda buena información contable (Fernández Lorenzo y Geba, 2008: 29-34).

El tipo de información socio-ambiental que propone es metódica y sistemática, sintética, principalmente cuantificada, comparable y verificable o auditable.

Este modelo combina información socio-ambiental y económica referida tanto al medioambiente interno como externo. Consta en esencia de tres informes básicos: Estructura Socio Laboral, Estado de Situación Social y Estado de Opinión Social. Estos informes se consideran por separado atendiendo a una necesidad metodológica, pero debe hacerse la salvedad de que no son independientes unos de otros...

Es conveniente agrupar los indicadores del segundo y tercer informe, en base a algún criterio rector común a las organizaciones que los emiten, que permita reflejar su identidad y el marco ético en que se desenvuelven. Esto garantiza una base mínima de comparación y sistematicidad...

Estructura Socio Laboral: Clasifica a los integrantes de la organización en base a variables socio-demográficas...

Estado de Situación Social [ambiental]: Se definen aspectos relevantes a medir en base a indicadores cuantitativos...

Estado de Opinión Social: recurre a indicadores cualitativos que muestran la opinión de los integrantes de la entidad sobre el cumplimiento de sus objetivos socio-económicos... (Fernández Lorenzo y Geba, 2008: 32-33).

Este balance socio-ambiental debiera exponerse junto a los estados contables tradicionales por su mutua interdependencia.

Según lo proponen Geba y Dávila Giraldo (2008: 12), pueden considerarse los indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI en su versión G3) en este modelo base.

3. Metodología

En aras de verificar si las memorias de sustentabilidad preparadas en base a las pautas de GRI reúnen los requisitos de una buena información contable, en el presente trabajo se realiza un *estudio de casos* con el objetivo de enriquecer el trabajo de la Comisión de Balance Social, y verificar si se cumplen los requisitos impuestos por el proyecto de RT N° 23 y la RT N° 36 de la FACPCE en cuanto a características de la información. La descripción secuencial de lo realizado, se ofrece a continuación.

Primera Fase: En el último trimestre del año 2010 se seleccionan las memorias objeto de estudio. Se eligen las memorias publicadas en la WEB de grandes empresas pues son las que más impacto social y ambiental provocan. De entre ellas, se toman las que cotizan sus títulos/valores en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA). La Comisión Nacional de Valores fija ciertas condiciones para autorizar a cotizar en la mencionada Bolsa, entre ellas que tengan un capital superior a 60 millones de pesos. Se tuvieron en cuenta aquellas empresas que para la confección de sus memorias de sostenibilidad, adhieran al Pacto Mundial y a los requisitos del Global Reporting Initiative (GRI G3) en forma conjunta. De entre ellas se seleccionan cuatro por muestreo aleatorio sin reposición, cuyos principales datos figuran en la siguiente ficha.

Ficha Técnica de Memorias Seleccionadas para el Estudio de Casos

Ámbito: República Argentina

Universo: Memorias de RSE año 2009 de grandes empresas con presencia en Argentina.

Población: Memorias de RSE de empresas que cotizan en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, que publican en la Web sus memorias de sostenibilidad 2009 y que a su vez adhieran a las pautas de GRI y PM conjuntamente.

Procedimiento de muestreo: Selección aleatoria, sin reposición.

Casos Seleccionados: Reportes de Telefónica de Argentina s.a. (TA), Banco de Galicia y Buenos Aires s.a. (BG), Grupo Arcor (GA) y Edesur (ED).

Fecha de búsqueda: Último trimestre de 2010.

Así, se toman como casos testigo cuatro informes de responsabilidad corporativa del ejercicio 2009, por ser los últimos disponibles a esa fecha (suelen publicarse con posterioridad a los estados contables financieros).

A posteriori se realiza una ficha con las principales características de cada empresa emisora y luego se analizan los reportes en forma general, principalmente en cuanto a formato, extensión, sistematicidad, cuantificación de la información y si declaran el nivel de aplicación de GRI.

Segunda Fase: Durante el primer semestre de 2011, de las memorias bajo análisis se seleccionan 15 indicadores (que representan una cuarta parte del total de los 61 indicadores enumerados en Estableciendo la Conexión) que se agrupan de acuerdo a las cuatro áreas y a los diez principios del PM, y a las tres dimensiones del GRI, de acuerdo a la siguiente ficha técnica. De este modo están representadas todas las dimensiones de GRI y todos los principios del PM.

Ficha Técnica de los Indicadores Analizados

Ámbito: Memorias de RSE de Telefónica de Argentina s.a. (TA), Banco de Galicia y Buenos Aires s.a. (BG), Grupo Arcor (GA) y Edesur (ED).

Universo: 61 indicadores correspondientes a “Estableciendo la Conexión” entre PM y GRI.

Tamaño de la muestra: 15 indicadores de cada memoria

Procedimiento de muestreo: Para cada uno de los principios de Pacto Mundial, se toma al menos el primer indicador principal (P) de la guía GRI versión G3, según el orden en que se presentan en “Estableciendo la Conexión” entre PM y GRI. En el Desempeño Social se toman indicadores representativos de las 4 sub-dimensiones que esta dimensión incluye.

Fecha de realización: 1º Semestre 2011

A continuación se detallan los indicadores que conforman la muestra:

Tabla 1. Indicadores seleccionados, agrupados por dimensiones de desempeño GRI y Áreas y Principios del PM

Áreas y principios de PM	DIMENSIÓN DE LOS INDICADORES GRI		
	Desempeño económico	Desempeño social	Desempeño ambiental
Área derechos humanos			
Principio 1	EC5 (A)	LA7 (P) - SO5 (P) - RP1 (P)	
Principio 2		DH1 (P)	
Área trabajo			
Principio 3		LA4 (P)	
Principio 4		DH2 (P)	
Principio 5		DH6 (P) - DH3 (A)	
Principio 6	EC7 (P)		
Área medio ambiente			
Principio 7	EC2 (P)		AM26 (P)
Principio 8			AM1 (P)
Principio 9			AM2 (P)
Área anti corrupción			
Principio 10		SO2 (P)	

Fuente propia. Ver detalle de abreviaturas en Punto 2.2.

En la tabla "Estableciendo la Conexión" entre GRI y PM, algunos indicadores se incluyen varias veces por participar en más de un principio. Para facilitar la lectura, en la Tabla 1 no se incorporan las duplicaciones de los indicadores analizados, los que se muestran en el principio que se considera más representativo.

Luego, en base a la tabla expuesta al final de cada una de las cuatro memorias de sostenibilidad analizadas (BG, TA, GA y ED), se observa si la empresa reporta o no el indicador, y si lo hace, se ubica/n la/s página/s donde debería encontrarse, y en ella/s, el párrafo que responde al mismo.

Posteriormente se observa si su contenido se corresponde con los requerimientos enunciados por la guía GRI G3 y el respectivo protocolo, haciendo énfasis en su grado de cuantificación.

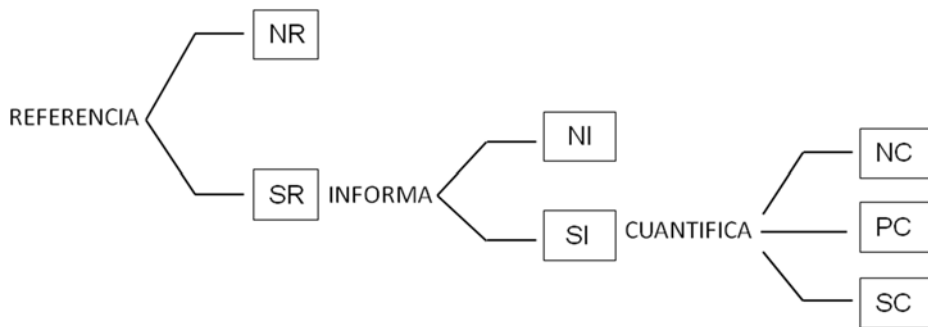
Al final de cada análisis se incorpora una sigla que clasifica los indicadores según el último nivel alcanzado en las siguientes variables de análisis:

- *Referencia* la página en la que desarrolla el indicador en la Tabla final de la Memoria: se observa si remite o no a la/s página/s donde se debería encontrar la información referida a cada indicador, o si el indicador no aplica. SI o NO referencia: SR o NR respectivamente.

- *Información*: Dentro de los primeros (SI referencia: SR), se distinguen aquellos que no incluyen información sobre el indicador en el cuerpo del informe con la sigla NI (No Informa) de los que sí lo hacen (SI).
- *Cuantificación*: Dentro de estos últimos, se analiza el grado de cuantificación de la información brindada: SC, si los cuantifica de acuerdo a los requerimientos del protocolo GRI; NC, no los cuantifica y PC, los cuantifica parcialmente.

El siguiente gráfico esquematiza lo antes descrito:

Tabla 2. Nivel alcanzado de las variables analizadas



Fuente: Propia.

En base a los datos empíricos se elaboran los resultados.

Tercera Fase: A partir del segundo semestre de 2011, en base al análisis de los resultados arribados, y con el fin de sentar las bases para una exposición de las memorias de sostenibilidad GRI, que pueda *calificarse de contable*, se propone una forma homogénea y sintética de presentar la información a través de la expresión cuantitativa (en cantidades y porcentajes) de los indicadores de desempeño analizados, realizada en base al protocolo de GRI G3. Ellos se incluyen en un modelo de estado contable socio-ambiental basado en el propuesto por la FCE-UNLP. En la sección siguiente se ofrecen ejemplos de la información recabada para algunos de los indicadores que conforman la presente muestra.

4. Desarrollo

4.1. Características de las Empresas

En la siguiente Tabla se resumen algunas de las principales características de cada caso testigo y de sus memorias.

	Telefónica de Arg.	Grupo Arcor	Edesur	Banco Galicia
Sector de la Economía	Sector Terciario	Sector Secundario	Sector Secundario	Sector Terciario
Rubro	Telecomunicaciones	Consumo Masivo	Energía	Bancario
Número de Empleados	23.241	19.064	2.628	5.028
Ubicación Geográfica de la Sede Administ.	Buenos Aires, Argentina	Córdoba, Argentina	Buenos Aires, Argentina	Buenos Aires, Argentina
Capital (en millones de \$) al 31-12-2009	\$ 2.916,00	\$1.655,73	\$ 2.214,13	\$ 2.126,50
Nombre de las Memorias, Nivel de Aplicación GRI, Cant. Págs.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, 131 págs.	Reporte de Sustentabilidad 2009, Nivel C, 89 págs.	Informe de Sostenibilidad 2009, 65 págs.	Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009, Nivel C+, 80 págs.

4.2. Análisis de los indicadores GRI seleccionados y su forma de exposición

Debido a su extensión, en el presente trabajo se ofrece un cuadro resumen con ejemplos de algunos de los indicadores GRI G3 analizados y una breve descripción del modo en que lo expone cada empresa que conforma la muestra. A los fines del presente trabajo se presenta un caso por cada grado de cuantificación alcanzado. Un detalle del procedimiento realizado puede verse en Fernández Lorenzo y Larramendy (2010) y Fernández Lorenzo et al. (2011 a y b).

En la Tabla 3 el indicador se identifica por el área a que pertenece según consta en la grilla de "Estableciendo la Conexión" entre GRI y PM, por su número y por la indicación de si el mismo es principal (P) o adicional (A). Se ofrece además un resumen de los requerimientos del respectivo protocolo y los resultados del análisis realizado. Al final de estos últimos se inserta otra sigla que los clasifica según el último nivel alcanzado en las variables bajo análisis que constan en la Tabla 2.

Tabla 3. Análisis comparativo de distintos indicadores

Indicador	Protocolo	Algunos resultados del análisis
Indicador SO2 (P): Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	El indicador debería informar el número de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos organizacionales relacionados con la corrupción durante el período objeto del informe así como la proporción que éstas representan respecto del número total de unidades de negocio.	BG: En la pág. 17 hace referencia a las actividades que Banco Galicia efectúa a los efectos de prevenir los delitos financieros detallando los cursos dictados durante el periodo de análisis sobre la temática. (NI) Las otras tres empresas analizadas no referencian el indicador. (NR)

<p>Indicador DH6 (P): Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifique las actividades que considere puedan tener un riesgo significativo de incidentes debidos a trabajo infantil y/o trabajo riesgoso para jóvenes, y clasifíquelas. • Indique qué medidas ha adoptado dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo infantil. 	<p>BG: De acuerdo a la nota 20 de la página 73, no posee ninguna actividad identificada que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil ni han efectuado medidas para contribuir a su explotación. (SC)</p> <p>De las restantes compañías, TA no lo informa, ED no lo reporta y GA lo cuantifica parcialmente.</p>
<p>Indicador LA7 (P): Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</p>	<p>Definir el total de empleados que posee la empresa, el criterio de días a tener en cuenta al momento de calcular los días de absentismo y los accidentes que son contabilizados como tales.</p> <p>La guía GRI especifica las fórmulas a aplicar para el cálculo de estas tasas</p>	<p>ED: en las páginas 29 a 31 del informe, enuncia las medidas de prevención de riesgos realizadas por la compañía durante 2009, así como un detalle en forma de tabla de los incidentes y su gravedad tanto de la compañía como de sus contratistas. (PC)</p> <p>Al igual que ED, dos de las empresas analizadas GA y BG, lo cuantifican parcialmente y TA lo cuantifica en su totalidad.</p>
<p>Indicador EC7 (P): Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p>	<p>Se debe informar si la empresa cuenta con una política global en referencia a la contratación de directivos locales y de ser así cuál es la proporción de éstos respecto del total de personal a tiempo completo.</p> <p>Total directivos locales/ Total de Empleados a tiempo completo</p>	<p>TA: La tabla final de referencias remite a la página 41 del informe para su constatación. En la misma se informa la composición del plantel de trabajo de telefónica en Argentina. No se distingue en la misma el porcentaje de directivos locales, pero si se distingue el porcentaje de directivos que forman parte de la empresa. (NC)</p> <p>Al igual que TA, dos de las empresas analizadas (GA y BG) no cuantifican el indicador y ED no lo informa.</p>

5. Resultados

5.a. Primera fase: estructura y contenido general de los informes

Todas las empresas hacen expresa mención que adhieren al Pacto Global de Naciones Unidas y adoptan la guía de Memorias de Sostenibilidad GRI Versión G3.

Los reportes analizados (Banco de Galicia S.A., Telefónica de Argentina S.A., Grupo Arcor y Edesur):

- Adoptan la forma de memoria principalmente narrativa, con una extensión promedio de 91 páginas.

- La información está ordenada en base a distintos criterios rectores (a pesar de adherir a PM y GRI), y con escaso contenido cuantificado, por ende no es comparable. Sólo en uno de los cuatro casos, la tabla informa si los indicadores fueron expuestos en la memoria inmediata anterior.
- En general se presentan en formato atractivo y comprensible para el lector, con agregado de gráficos, cuadros y fotografías. En su parte final, incluyen una tabla donde se mencionan los indicadores GRI y la página o sección donde se puede encontrar, en caso de incluirse, la respectiva información.
- De las memorias analizadas sólo dos indican el nivel de aplicación de la normativa GRI G3: la de BG con nivel C+ y la de GA con nivel C. La primera indica además que cuenta con evaluación externa. Precisamente los reportes que no lo aclaran, son los que ofrecen los menores niveles de cuantificación de la información.

5.b. Segunda fase: análisis de indicadores

Los resultados del análisis de los indicadores que conforman la muestra y su grado de respuesta a los requerimientos de la guía GRI G3, según las variables analizadas (ver sección 3), se sistematizan en la siguiente tabla:

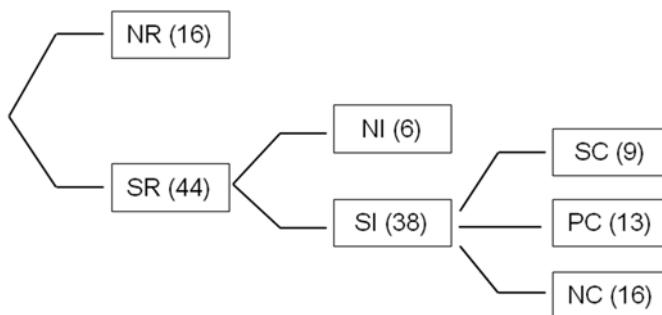
Tabla 4. Calificación de la Información reportada en las memorias analizadas

<i>Reportes</i> <i>PM</i> <i>Áreas/Indicadores</i>	<i>Analizados</i>	BG	TA	GA	ED
Área derechos humanos					
<i>EC5</i>		SR-SI-SC	NR	SR-SI-SC	NR
<i>DH1</i>		SR-NI	SR-SI-NC	NR	SR-SI-NC
<i>LA7</i>		SR-SI-PC	SR-SI-SC	SR-SI-PC	SR-SI-PC
<i>SO5</i>		SR-SI-NC	SR-SI-PC	SR-SI-PC	NR
<i>RP1</i>		NR	SR-SI-PC	SR-SI-NC	NR
Área trabajo					
<i>LA4</i>		SR-SI-PC	SR-SI-SC	SR-SI-SC	SR-SI-SC
<i>DH2</i>		SR-SI-NC	SR-SI-NC	SR-SI-NC	NR
<i>DH3</i>		SR-SI-SC	SR-SI-NC	SR-SI-PC	NR
<i>DH6</i>		SR-SI-SC	SR-NI	SR-SI-PC	NR
<i>EC7</i>		SR-SI-NC	SR-SI-NC	SR-SI-NC	SR-NI
Área medioambiente					
<i>EC2</i>		SR-SI-NC	SR-SI-NC	SR-SI-NC	NR

AM26	SR-SI-NC	SR-SI-NC	SR-SI-PC	SR-SI-PC
AM1	SR-SI-SC	SR-SI-PC	NR	NR
AM2	SR-NI	SR-NI	SR-SI-PC	NR
Área anti-corrupción				
SO2	SR-NI	NR	NR	NR

En base a lo anterior, se cuantifican y analizan en la tabla y gráficos siguientes, los datos del último nivel alcanzado en las variables bajo análisis, de la muestra que consta de 15 indicadores de 4 empresas.

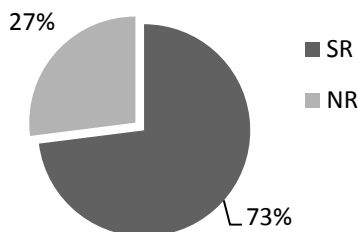
Tabla 5: Resumen de resultados obtenidos desagregados por último nivel alcanzado



Referencia: Según surge de la tabla Nro.5, un 73% de los indicadores de la muestra (60), referencian las páginas donde se encontraría la respectiva información (SR). El resto (16) indica que no aplica o no los reporta (NR). Esto puede graficarse como sigue:

Gráfico 1. Indicadores que en la tabla hacen referencia a las páginas del informe

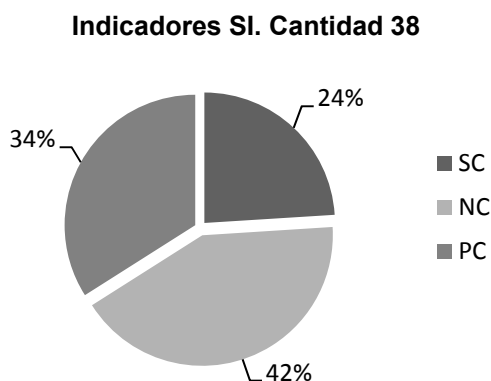
Total de indicadores. Cantidad 60



Información: De los indicadores que sí son reportados (SR = 44), puede destacarse que un 14% no ofrece la respectiva información en el cuerpo del reporte (NI). El resto incluye algún tipo de información sobre el tema (SI = 38).

Cuantificación: Dentro de los indicadores que sí son informados (38), sólo un 24% ofrece información cuantificada de acuerdo con los requisitos de los Protocolos de la Guía GRI (SC). Aquellos que si bien ofrecen cierto grado de cuantificación, ésta no ha sido realizada como lo indica la Guía GRI y su correspondiente protocolo (PC), representan el 34 % de los que si informan. El resto, o sea los indicadores que brindan información narrativa sin incluir cuantificación específica (NC) representan un 42%. Esto puede graficarse del siguiente modo:

Gráfico 2. Cuantificación en memorias que sí brindan información sobre el indicador



De los datos obtenidos cabe destacar que:

- Del total de la muestra casi un 37% de los indicadores analizados no son informados en el cuerpo del reporte, correspondiéndose con aquellos que no hacen referencia a la página (NR) y los que sí lo hacen pero no brindan la información pertinente (NI). Ocurre que las tablas presentadas al final de las memorias y utilizadas para referenciar la ubicación de los indicadores GRI, en algunos casos no indican la respectiva página de la memoria y en otros, remiten a un apartado completo o a varias páginas del reporte con información genérica o referida a diversos indicadores.
- Casi la mitad del total de indicadores no son cuantificados o lo son parcialmente, proporción que asciende al 85% si le adicionamos aquellos que ni siquiera se informan.
- Las dos empresas que menos cuantifican la información (NR+NI+NC) se corresponden con aquellas que no declaran su nivel de aplicación de la normativa GRI G3 (TA y ED).
- Los indicadores menos informados del total de la muestra son: el SO2 del área anti-corrupción y el AM2 que se refiere materiales utilizados que son materiales valorizados en cuanto a desempeño medioambiental.
- Los indicadores más cuantificados son el LA4 y el LA7, en ese orden. Ambos corresponden al primer principio del PM (área Derechos Humanos) y el LA4 también al principio 3 (área Trabajo) y están vinculados a aspectos laborales cuya cuantificación generalmente es exigida por otro tipo de normativa.
- El indicador con más alto grado de información (SR-SI) pero con el menor grado de cuantificación (NC/PC) es AM26. Debe destacarse que los indicadores, que continúan en alto grado de información, en su gran mayoría no cuantifica (DH2 y EC2, y DH7).

5.c. Tercera fase: propuesta de estado contable socio-ambiental

Frente al escaso nivel de cuantificación encontrado y a modo de ejemplo, en la Tabla 6 se muestran los indicadores analizados en el punto 4 ofreciendo una *información cuantitativa absoluta, expresada en diversas unidades de medida, y otra relativa, expresada a través de porcentajes*:

Tabla 6. Expresión cuantitativa de algunos indicadores GRI analizados

I. Área de DERECHOS HUMANOS		
Indicador LA7 (P)	Tasa de accidentes (IR) Tasa de enfermedades profesionales Tasa de días perdidos Tasa de absentismo	(Nº total de accidentes/Total horas trabajadas) x 200.000 (Nº total de enfermedades ocupacionales/Hs) x 2.000.000 (Nº total de días perdidos/Total horas trabajadas) x 200.000 días perdidos en el periodo/Nº total de días trabajados
II. Área de TRABAJO		
Indicador DH2 (P)	Cantidad: Contratos con proveedores y contratistas significativos que incluyen criterios sobre derechos humanos o están sujetos a análisis al respecto Porcentaje: Cantidad x 100/Contratos con proveedores significativos	
Indicador DH3 (A)	Cantidad: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades Porcentaje: Cantidad x 100/Total de horas de capacitación	
Indicador DH6 (P)	Cantidad: Unidades de negocios con riesgo potencial de vincularse con la explotación infantil Porcentaje: Cantidad x 100/Unidades de negocios	
Indicador EC7 (P)	Cantidad: Cantidad de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas Porcentaje: Cantidad x 100/Total de empleados a tiempo completo	
III. Área de MEDIO AMBIENTE		
Indicador EC2 (P)	Cantidad: Costes de seguros y adquisición de créditos de carbono Porcentaje: Cantidad x 100/Costos totales del proceso productivo	
Indicador AM26 (P)	Cantidad: Cantidad de disminución del consumo de recurso natural Porcentaje: Cantidad x 100/Cantidad de producción total asociada a ese consumo	
Indicador AM1 (P)	Cantidad: Toneladas de material no reutilizable empleada en el proceso productivo en el año de referencia Porcentaje: Cantidad x 100/Total de toneladas de materiales empleadas en el proceso productivo en el año de referencia	
Indicador AM2 (P)	Cantidad: Toneladas de materiales valorizados ingresados en el proceso productivo en el ejercicio (materiales que sustituyen a materiales vírgenes, adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos ni outputs "no producto" de la organización informante) Porcentaje: Cantidad x 100/Total de toneladas de materiales ingresadas	
IV. Área de ANTI-CORRUPCIÓN		
Indicador SO2	Cantidad: Número de unidades de negocios analizadas respecto a riesgos organizacionales de corrupción Porcentaje: Cantidad x 100/Total unidades de negocios Sería de utilidad medir cada unidad de negocio respecto del número total de integrantes de la misma a los fines de determinar el peso relativo de cada una en el análisis	

Con la finalidad de mejorar la sistematicidad, el grado de síntesis y la comparabilidad de los informes realizados en base a PM y GRI G3 conjuntamente, *se propone incluir al final de las Memorias de Sostenibilidad o CoPs, un Estado Contable Socio-ambiental sintético realizado en base al modelo de Estado de Situación Social de la FCE-UNLP* (Fernández Lorenzo y Geba, 2008: 29-34). En este estado se ofrecen todos indicadores analizados,

los que se ordenan de acuerdo a las Áreas y Principios del PM. Puede observarse una ejemplificación en la siguiente tabla:

Tabla 7. Estado contable socio-ambiental

Estado Contable Socio-Ambiental					
<i>Ejercicio anual N° ... finalizado el .../.../...</i>					
<i>Denominación de la Entidad:.....</i>					
Indicadores Cuantitativos de Desempeño (Pacto Mundial y Normas GRI G3)					
Área	Principios	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje(*)	Cantidad	Porcentaje(*)
Derechos Humanos	I.1 Principio 1: Protección de los Derechos Humanos Universales (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	EC6: Diferencia entre salario inicial standard y salario mínimo local		%		%
	LA4: Empleados bajo convenio colectivo		%		%
	LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.				
	LA7.1: Tasa de accidentes				
	LA7.2: Tasa de enfermedades profesionales				
	LA7.3: Tasa de días perdidos				
	LA7.4: Tasa de absentismo				
	SO5: Proyectos de políticas públicas en los que participa el ente informante				
	RP1: Productos o servicios significativos sujetos a procedimientos de evaluación sobre sus impactos en la salud y seguridad de los clientes				
Trabajo	I.2 Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	DH1: Acuerdos de inversión significativos con cláusulas de derechos humanos firmados o analizados		%		%
	II.1 Principio 3: Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	LA4: Empleados bajo convenio colectivo		%		%
	II.2 Principio 4: Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	DH2: Contratos con proveedores significativos que incluyen criterios sobre derechos humanos		%		%
	II.3 Principio 5: Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	DH3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos		%		%
	DH6: Porcentaje y número total de unidades de negocio identificadas con respecto a riesgos relacionados con la explotación infantil.		%		%
	II.4 Principio 6: Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
EC7: Cantidad de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		%		%	
Medio Ambiente	II.7 Principio 7: Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales. (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		%		%
	AM26: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto		%		%
	II.8 Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	AM1: Materiales utilizados, por peso o volumen.		%		%
Anticorrupción	II.9 Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente. (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	AM2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		%		%
Anticorrupción	IV.1 Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos (ver Anexo Principios del Pacto Mundial)				
	SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		%		%

De esta manera, los usuarios, además de la memoria narrativa elaborada por cada empresa, podrán contar con información socio-ambiental homogénea, sintética, sistemática, cuantificada, expresada en cantidades y porcentajes, comparativa con la del ejercicio inmediato anterior. Esto facilita su comparación con otras entidades, su acumulación y evaluación.

6. Conclusiones

Teniendo en cuenta el marco conceptual expuesto, el análisis en general de las memorias tomadas como caso testigo, el análisis específico de una muestra de sus indicadores, y los requerimientos del Proyecto de RT 23 y su posterior RT 36 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales en Ciencias Económicas (FACPCE), puede concluirse que:

Si bien la metodología GRI propuesta para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad que conforman el Balance Social, resulta un avance a los fines de alentar la exposición de la información referente al ejercicio de la responsabilidad socio-ambiental asumida por las organizaciones, el ejercicio práctico de estas propuestas en los casos analizados, no llega a poder calificarse como buena información desde el punto de vista contable. Es decir, no están en condiciones de cubrir los requisitos de la información contenida en los estados contables requeridos en el Proyecto y RT de la mencionada Federación. Por ello se ven dificultadas su comparabilidad en el mismo ente y entre distintas entidades, la posibilidad de acumular la información y así obtener información macro, y las tareas de verificación o auditoría, disminuyendo así su utilidad para la toma de decisiones.

En aras de paliar estas dificultades, se pretende realizar un aporte al citado Proyecto de RT 23 y RT 36 de FACPCE y complementar la exposición de las Memorias de Sostenibilidad que conforman el Balance Social, incorporando al final de las mismas un Estado Contable Socio-ambiental. A tal fin, se ofrece un ejemplo del mismo, realizado en base al modelo FCE-UNLP. En este estado se incluyen los indicadores cuantitativos requeridos por las directrices y protocolos de GRI G3.1, expresados en cantidades y porcentajes los que se ordenan de acuerdo a las Áreas y Principios del PM. La información se presenta comparativa con la del ejercicio anterior.

La exposición de Memorias de Sostenibilidad complementada con el Estado Contable Socio-ambiental de indicadores GRI propuesto en este trabajo, permitirá incluir información socio-ambiental cuantificada, sintética, metódica y sistemática, que complemente a la económico-financiera tradicional y que cumpla con los requisitos de una buena información contable, tal como lo requieren el Proyecto y la RT de la FACPCE antes mencionados.

REFERENCIAS

Banco Galicia, Informe de RSC (2009). Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/29925338/Banco-Galicia-Informe-de-RSC-2009> Consulta marzo de 2012.

- Bolsa de Comercio de Buenos Aires. http://www.bcba.sba.com.ar/downloads/acciones_Regimen_General.pdf. Consulta diciembre de 2010.
- Comisión Nacional de Valores. <http://www.cnv.gob.ar/>. Fecha de consulta diciembre de 2010.
- Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera -CNIIF- IASB de sus siglas en inglés- (2011). *Normas internacionales de información financiera. Marco conceptual*. Avellaneda, Argentina: Ed. Osmar D. Buyatti.
- EDESUR, Informe de Sostenibilidad (2009). Disponible en: <Http://www.Edesur.Com.Ar/Documentos/Responsabilidad09.Pdf>. Consulta marzo de 2012.
- Federación Argentina de Consejos Profesionales en Ciencias Económicas (FACPCE). Proyecto de resolución técnica (RT) N° 23, RT N° 36 sobre Balance Social.
- Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC-International Federation of Accountants) (2005). *Internacional Guidance Document. Environmental Management Accounting*.
- Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC International Federation of Accountants) (2011). "Sustainability Framework 6.0" *Professional Accountants as Integrators*.
- Fernández Cuesta, C. (2006). La responsabilidad social y el medio ambiente: Nuevos rumbos para la contabilidad. *Revista Contabilidad y Auditoría*, 24(12).
- Fernández Lorenzo, L. y Geba, N. (2008). *Contabilidad socio-ambiental en entidades que aplican la metodología Grameen. Una experiencia de extensión en la asociación barrios del Plata*. La Plata, Argentina: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.
- Fernández Lorenzo, L. y Geba, N. [con la colaboración de Ron, G.] (2009). *Lecturas sobre elementos del discurso contable*. Serie: Ciencias Económicas. La Plata, Argentina: Ediciones Haber.
- Fernández Lorenzo, L., Carrara, C. y Larramendy, E. (2010). Una aproximación jurídico-contable hacia el concepto de patrimonio ambiental. *Revista Proyecciones*, IV(4), 35-56.
- Fernández Lorenzo, L. y Larramendy, E. (2010). Estableciendo la conexión entre información contable, pacto mundial y normas GRI. *16° Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable y 6° Simposio Regional de Investigación Contable*. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina. Trabajo publicado en CD, pp. 1-20.
- Fernández Lorenzo, L. y Larramendy, E. [con colaboración de Tellechea, P.] (2011a). Desafíos de la contaduría pública frente al desarrollo sustentable. Un análisis de memorias de sostenibilidad: *XXIX Conferencia Interamericana de Contabilidad*. S.J. de Puerto Rico, Puerto Rico.
- Fernández Lorenzo, L., Larramendy, E. y Tellechea, P. (2011b). Avances en la exposición contable de COPS y memorias GRI. *XXXII Jornadas Universitarias de Contabilidad*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Católica Argentina. Rosario, Santa Fe. 19 al 21 de Octubre de 2011. Con referato. Trabajo publicado en pen drive Área 1.1.1, págs. 1-24. Resumen en anales, págs. 8-10.

Geba, N. y Dávila Giraldo, G. (2008). Criterios para instrumentar un balance socio-ambiental metódico y sistemático. *Foro Virtual de Contabilidad Ambiental y Social*.

Global Reporting Initiative (GRI). Disponible en: www.globalreporting.org/. Consulta marzo de 2012.

Global Reporting Initiative y Pacto Mundial: Estableciendo la conexión. Guía para la confección de memorias de sostenibilidad del GRI y comunicación del progreso del pacto mundial. Disponible en: http://www.unglobalcompact.org/docs/languages/spanish/GRIestableciendo_la_conexion_FINAL.pdf. Consulta marzo de 2012.

Grupo ARCOR, Reporte de Sustentabilidad (2009). Disponible en: <http://reportesustentable.com/2011/arcor-sustentabilidad-2009-argentina/> Última consulta marzo de 2012.

Naciones Unidas: El pacto mundial. Disponible en: <http://www.un.org/es/globalcompact/index.shtml>. Última consulta marzo de 2012.

Telefónica de Argentina S.A., Informe anual de responsabilidad corporativa (2009). Disponible en: http://www.telefonica.com.ar/corporativo/acercadetelefonica/ar/responsabilidad/responsabilidad_corporativa.shtml. Última consulta marzo de 2012.