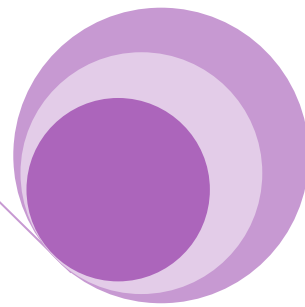
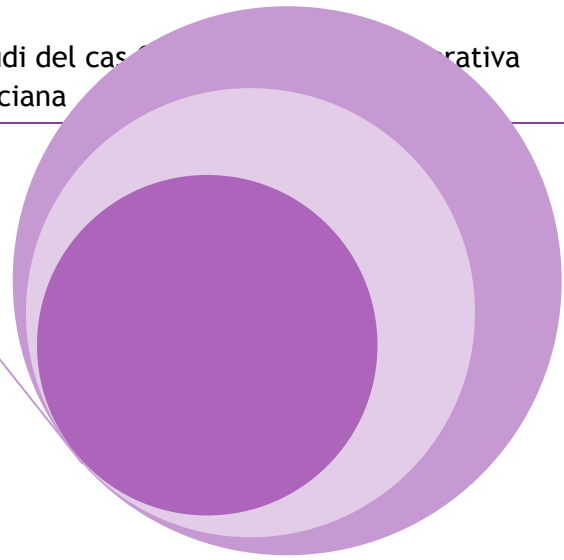


La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum  
Valenciana

---

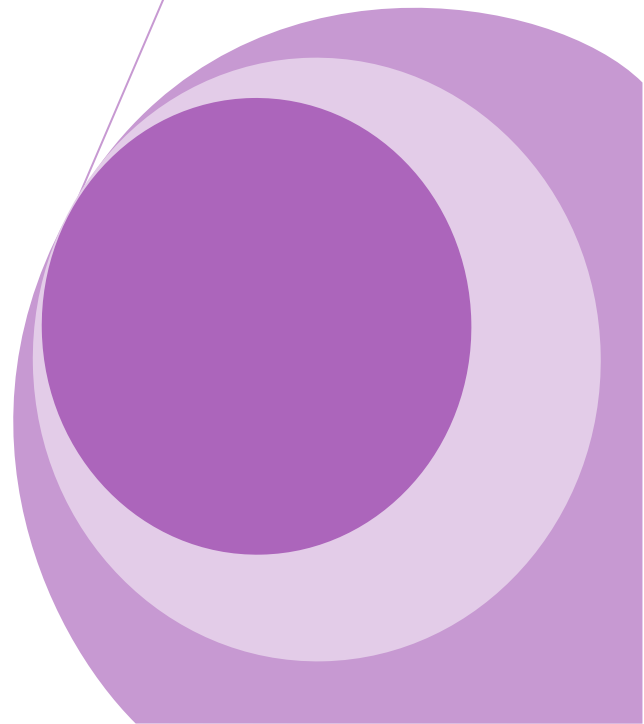


# La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

**Alumna: Paula Asensi Peiró**

**Tutor: Elies Seguí Mas**

**30/10/2015**



**PROPOSTA DE TREBALL FINAL DE CARRERA PER ALS ESTUDIS DE  
LLICENCIADA EN ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES/ DIPLOMATS EN  
GESTIÓ I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA**

**DADES PERSONALS**

COGNOMS: Asensi Peiró

NOM: Paula

DNI: 48589275-G TEL: 618935152 e-mail: pauaspei@ade.upv.es

DIRECCIÓ: Era Alta, 34

C.P I LOCALITAT: 46191 Vilamarxant

**ESTUDIS QUE REALITZA:**

- Llicenciat Administració i Direcció d'Empreses
- Diplomats en Gestió d'Administració Pública

**TÍTOL DEL TREBALL PROPOST:**

La verificació de memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa  
Valenciana

**DIRECTOR/S DEL TREBALL PROPOST**

Elies Seguí Mas

**DESCRIPCIÓ DEL TRABAJO** (Adjuntar proposta d'índex, i descripció; així  
com justificació de les assignatures cursades per l'alumne en què es  
recolza l'elaboració del TFC, omplint l'Annex adjunt).

SOLICITA l'aprovació del treball descrit.

Comunicacions a efectes de notificacions:

- Correu electrònic
- Correu postal

València, a 03 de novembre de 2014

SIGN. ALUMNE/A

Vº Bº DIRECTOR/A

## TITOL

La verificació de memòries RSC: Estudi del cas Consum, Societat Cooperativa Valenciana.

## DESCRIPCIÓ

A causa de la situació econòmica que estem passant en els últims anys, no solament a nivell nacional sinó a nivell internacional, la informació financera no és suficient. Tant empreses, com accionistes, com stakeholders, no es conformen solament amb la informació financera, sinó que volen anar més enllà. És en aquest moment on entra la informació no financera en joc, per diverses raons. D'una banda ens trobem amb el desenvolupament de l'economia del coneixement i, per una altra, amb la crisi de la informació financera. La primera ve determinada per la globalització dels mercats, l'emergència de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), llenguatges estandarditzats, noves demandes socials, etc. el que ha provocat el canvi en la base de la competitivitat empresarial. La segona, és una conseqüència de les experiències viscudes, els casos de corrupció, l'absència de gran part dels intangibles dels estats financers i la falta de comparabilitat internacional.

Els escàndols han posat en dubte la fiabilitat de la informació financera i la credibilitat dels mercats. Davant d'una comptabilitat creativa i la insuficiència de l'auditoria, el govern corporatiu i la responsabilitat social corporativa (RSC) han sorgit com a ferramenta per a dotar al mercat de major confiança respecte a la informació empresarial.

Al segon capítol d'aquest treball tractarem els coneixements de la informació empresarial centrant-nos amb més profunditat amb la informació no financera, cada vegada més important gràcies a les tendències dels nous models empresarials que exigeixen la màxima transparència possible. Açò ha fet que hi hagen diverses tècniques de revisió per a obtindre una opinió qualificada sobre la informació entregada.

Al tercer capítol tractarem el cas on avaluarem les dades obtingudes fins al moment, així com tractarem amb més profunditat la verificació.

Al quart capítol ja ens centrarem en el cas d'estudi d'aquest projecte, Consum Societat Cooperativa Valenciana, on parlarem un poc de la seua història i orígens, model, i ja entrarem en profunditat amb la verificació en les memòries RSC.

Per últim, en el capítol 5 exposarem les conclusions a les quals hem arribat després de tots els anàlisis realitzats.

### JUSTIFICACIÓ DE LES ASSIGNATURES CURSADES PER L'ALUMNE I RELACIONADES AMB L'ELABORACIÓ DEL TFC

Per poder realitzar el present treball final de carrera ha sigut necessari recolzar-se en diverses assignatures impartides durant el temps en el que s'ha cursat la llicenciatura, encara que totes amb major o menor mesura han contribuït al enriquiment del mateix. A continuació, es mostren uns quadres on esta desglossat per capítols quines assignatures han sigut necessàries per poder elaborar-lo i una breu justificació dels coneixements adquirits en dites assignatures i en quin punt han servit per a la realització del present treball. Així mateix, no cal oblidar les matèries relacionades amb el idioma -com l'anglès I i II- i informàtica que han contribuït a la traducció, elaboració i redacció del treball.

Capítol del TFC	Revisió de la literatura sobre Verificació en Sostenibilitat
Assignatures relacionades	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comptabilitat General i Analítica</li><li>- Ètica de l'empresa</li><li>- Business English Certificate</li><li>- Economia espanyola i mundial</li><li>- Economia espanyola i regional</li><li>- Direcció estratègica i política de l'empresa</li></ul>
Breu justificació	<p>La informació que anem a tractar en aquest capítol i que ens servirà a la resta del projecte, l'hem tret mitjançant un anàlisi bibliomètric on la majoria de la informació està en anglés i on podem trobar paraules tècniques del negoci i l'economia.</p> <p>A més necessitem els coneixements tant per poder interpretar la informació financera com la no financera així com tindre present tot allò que hui en dia és de vital importància per a les empreses ja que li donarà un valor afegit elevat, com poden ser tots els principis ètics, valors, conscienciació amb el medi ambient, etc.</p>

Capítol del TFC	Metodologia
Assignatures relacionades	<ul style="list-style-type: none"><li>- Direcció estratègica i política d'empresa</li><li>- Direcció comercial</li><li>- Comptabilitat General i Analítica</li><li>- Introducció a la estadística</li></ul>
Breu justificació	<p>En aquest capítol analitzarem la informació que hem obtingut en l'anterior amb més profunditat i és per això que necessitarem coneixements d'estadística per saber interpretar els resultats, necessitarem saber com s'han de resoldre les qüestions que se'ns poden presentar, ja siguin financeres o no financeres. Aquesta informació pot ser de gran ajuda per als stakeholders i és necessari saber com l'hem d'organitzar per a que siga el més clara possible i s'adeqüe a les seues necessitats.</p>

Capítol del TFC	Estudi del Cas Consum
Assignatures relacionades	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comptabilitat general i analítica</li><li>- Economia Espanyola i Regional</li><li>- Comptabilitat Financera</li><li>- Legislació Laboral i de l'empresa</li><li>- Direcció de Recursos Humans</li><li>- Marketing en Empreses de serveis</li><li>- Ètica en l'empresa</li><li>- Gestió fiscal</li></ul>
Breu justificació	<p>Aquestes assignatures han servit per analitzar amb un major coneixement la situació de la cooperativa d'estudi.</p> <p>L'estudi de Comptabilitat general i analítica ha permet realitzar un anàlisi per tal de conèixer la situació de la societat així com poder aplicar tot el que ha aparegut en els capítols anteriors al cas del qual estem parlant</p> <p>La direcció de recursos humans ha contribuït al coneixement necessari per realitzar i comprendre l'organigrama de la cooperativa.</p> <p>Gràcies a cursar la resta d'assignatures mencionades, s'ha pogut estudiar la cooperativa des del punt de vista legal, empresarial i fiscal.</p>

## INDEX

1. Introducció
  - 1.1. Resum
  - 1.2. Objecte del TFC i justificació de les assignatures relacionades
  - 1.3. Objectius
2. Revisió de la literatura sobre verificació en sostenibilitat
  - 2.1. Anàlisi bibliomètric
3. Metodologia
  - 3.1. Estudi del cas
  - 3.2. Fonts i dades
4. Estudi del cas Consum
  - 4.1. Història
  - 4.2. Situació de la cooperativa en l'actualitat
  - 4.3. Consum
5. Conclusions
6. Bibliografia
7. Annexos





# ÍNDEX

PROPOSTA · 2

---

## 1

1.INTRODUCCIÓ · 13

---

## 2

2. ANTECEDENTS · 14

2.1. Teoria de la Verificació · 14

2.2 Anàlisi bibliomètrica: metodologia · 19

2.3. Anàlisi bibliomètrica sobre la Verificació dels informes de sostenibilitat. · 34

2.4. Conclusions · 36

---

## 3

3. METODOLOGIA · 37

3.1. Estudi del cas · 37

3.2. Fonts i dades. · 41

---

## 4

4. ESTUDI DEL CAS CONSUM · 44

4.1. Història · 44

4.2. Consum en xifres · 52

4.3 Anàlisi de la Verificació de la memòria de sostenibilitat en Consum · 58

4.3 Consum · 58

4.3.1 Informació corporativa: Anàlisi Documental · 58

Estàndards i nivells · 63

Motivacions i barreres · 59

4.3.2 Entrevistes · 71

Carmen Picot, responsable del comitè de RSE de Consum · 71

Maria Grazia, verificadora externa de Consum · 73

4.3.3 La qualitat de la verificació · 77

4.3.4. Enquestes i Resultats · 79

---

## 5

5. CONCLUSIONS · 82

---

## N

Notes: · 84

---

## **R**

REFERÈNCIES · 85

---

## **B**

BIBLIOGRAFIA · 86

---

## **A**

ANNEXES · 93

- Annex 1: Població d'articles · 93
  - Annex 2: Mostra d'articles utilitzada · 100
  - Annex 3: Enquesta Materialitat i Cobertura Consum · 102
  - Annex 4: Enquesta Consum · 103
  - Annex 5: Indicadors de sostenibilitat · 104
  - Annex 6: Informe · 123
- 

## **INDEX D'IL·LUSTRACIONS**

- Il·lustració 1: Publicacions any · 20
  - Il·lustració 2: Mapa ciutats · 27
  - Il·lustració 3: Xarxes de coautoria general · 29
  - Il·lustració 4: Xarxes de coautoria per separat · 29
  - Il·lustració 5: Mapa de citació · 30
  - Il·lustració 6: Mapa de citació separat · 30
  - Il·lustració 7: Mapa de cocitació · 32
  - Il·lustració 8: Mapa de cocitació per separat · 32
  - Il·lustració 9: Evolució Cites · 33
- 

## **INDEX DE TAULES**

- Taula 1: Número d'articles publicats per les Revistes · 21
- Taula 2: Articles publicats per autor · 23
- Taula 3: Geolocalització · 24
- Taula 4: País de procedència · 28
- Taula 5: Articles i citacions · 31
- Taula 6: Fitxa tècnica de l'estudi · 58
- Taula 7: Memòries de sostenibilitat de Consum · 69
- Taula 8: Evolució de la verificació de la memòria de sostenibilitat en Consum · 70
- Taula 9: Avaluació de la qualitat dels informes de verificació de Consum · 77
- Taula 10: Avaluació dels stakeholders a l'elaboració de les memòries de RSC · 80
- Taula 11: Avaluació dels stakeholders a l'elaboració de les memòries de RSC · 81

## 1.INTRODUCCIÓ

El capitalisme es troba en una conjuntura inestable i de forma generalitzada es manifesta una necessitat urgent de canvi i de solucions econòmiques sostenibles, al mateix temps que s'aprecia una relació entre aquestes solucions i la transparència. Les connexions existents entre la transparència i el desenvolupament sostenible són crítiques per a la gestió integrada dels recursos naturals, la contaminació, els drets socials, la violència i la riquesa, que es veuen projectades en les memòries de sostenibilitat de les empreses. És per aquest motiu, que aquestes memòries estan en un moment de creixement, ja que hui en dia, la societat en general està més conscienciada en el medi ambient i li dóna molta importància a totes les accions relacionades en aquest tema.

La memòria de sostenibilitat per ella mateixa no té molta validesa i és en aquest moment on entra en joc la verificació de les memòries de sostenibilitat que ajuden a les empreses a tindre un avantatge competitiu, al mateix temps que demostren transparència. Açò afecta a la visió i perspectiva que els stakeholders tenen en les corporacions, interessant-se per aquelles que demostren transparència i que resulten més fiables i creïbles.

Als inicis d'esta nova era, l'elaboració de les memòries de sostenibilitat així com la seua posterior verificació no estaven homogeneïtzades, cosa que suposava un gran problema a l'hora de comprendre i interpretar els resultats. Hui en dia, podem trobar en el mercat diversos estàndards i marcs d'actuació que actuen com a guia en l'elaboració, per part de les empreses i organitzacions, de les memòries de sostenibilitat i faciliten tant el procés de verificació com la seua comprensió.

Nosaltres no volíem quedar-se simplement en la teoria, sinó que volíem anar més enllà i és per aquesta raó, que al final d'aquest treball, estudiarem el cas de Consum, una cooperativa valenciana que es situa en una de les majors distribuïdores alimentàries del país. En aquest punt analitzarem l'elaboració per part de la cooperativa de les memòries de sostenibilitat detallant quina ha sigut la seua evolució en la matèria.

Per a poder realitzar aquesta investigació, hem hagut de realitzar un anàlisi de la literatura, tant de la verificació com de l'elaboració de les memòries de sostenibilitat i com de l'estudi de cas.

## 2. ANTECEDENTS

### 2.1. Teoria de la Verificació

La verificació és una tècnica relativament recent que des de fa uns anys cap ací està augmentant considerablement gràcies, en part, a la major atenció política i social que se li està prestant a les accions de les corporacions. Açò és degut a la falta de confiança que la societat en general té en la majoria d'institucions tant públiques com privades. Aquesta situació, a més, es veu agreujada per la situació econòmica que estem travessant ja que està causant una gran inestabilitat.

Els recents anys han sigut especialment difícils per als negocis al voltant de tot el món. La crisi econòmica que va començar als Estats Units en 2007 ha tingut conseqüències devastadores. En aquest ambient econòmic incert, moltes empreses han hagut de prendre decisions de gestió importants per a sobreviure i consolidar-se en el mercat, com ha sigut la utilització de la verificació de les memòries de sostenibilitat o RSC com a ferramenta per a sobreviure i mantindre's, ja que una de les qüestions més importants en aquesta profunda crisi és el proporcionar una major transparència en la informació financera i no financera, per aconseguir una major credibilitat.

Seguint amb la mateixa línia i d'acord amb Fernández i Souto (2009) la verificació de les memòries en Responsabilitat Social Corporativa és una ferramenta de gestió efectiva amb la qual ofereixes confidencialitat als stakeholders a mesura que l'empresa és perceb com a responsable i de confiança. Però, no podem oblidar que és una tècnica voluntària que algunes empreses la posen en pràctica per diversos motius. Algunes ho fan per a tindre una major reputació, altres per a guanyar la confiança dels seus stakeholders, altres per oferir una major transparència i per tant una major fiabilitat, ja que l'objectiu d'aquesta, segons el marc de l'IFAC, es pot descriure de la següent manera:

*“L'objectiu de la verificació, per un auditor professional, consisteix en avaluar o mesurar un objecte (dades, sistemes i processos, o comportament) que és responsabilitat d'una altra part (de gestió) per a identificar uns criteris adequats i expressar una conclusió que li proporciona a l'usuari un nivell de verificació a la informació que apareix en l'informe analitzat”*

Tenint en compte que la verificació és voluntària i per tan són les pròpies empreses les que decideixen si volen incórrer en aquest cost addicional, alguns autors, distingeixen dos períodes, un pre-crisi, abans del 2008 i un període post-crisi, després del 2008. Abans de la crisi, les empreses no verificaven tant com en aquestos moments per diversos motius però una de les raons principals era perquè estàvem passant per un moment on l'economia anava molt bé, les empreses presentaven a final de l'exercici uns resultat esplèndids, els inversors estaven disposats a invertir en pràcticament totes les empreses a causa del seu bon funcionament i per tant els informes de verificació no

eren tan demandats com ho són ara, els stakeholders confiaven en les empreses i no necessitaven cap informe per corroborar-ho. Amb l'arribada de la crisi, les coses comencen a agreujar-se, els resultats de les empreses a final de l'exercici comencen a amainar fins el punt d'acabar l'any amb un resultat negatiu. Les empreses comencen a tindre pèrdues i a minorar els costos i això provoca que ja no siguen tant atractives per als inversors. És aleshores quan comença la incertesa sobre la verificació.

És una tècnica que la utilitzen poques empreses, és cara i en els moments de crisi econòmica les empreses retallen en costos i podria ser que la verificació la veren com una despesa innecessària per a la seua recuperació. Però a pesar de l'opinió d'alguns autors i experts que deien que la verificació anava a veure's reduïda considerablement i després d'un estudi fet per Maria Antonia García-Benau, Laura Sierra-Garcia i Ana Zorio, aquestes han conclòs que la crisi havia afectat a la verificació d'una manera positiva, ja que encara que les empreses han canviat la seua estratègia en els informes de sostenibilitat, aquesta ha augmentat considerablement en el període de crisi.

Una enquesta que va fer KPMG al 2005 revelava que entre el 2004 i el 2005 més de la meitat de les companyies que apareixen en el índex de G250<sup>1</sup> i un terç de les que apareixien en el N100<sup>2</sup> publicaven i verificaven les memòries de RSC i comunicaven el seu rendiment social, mediambiental i sostenible. Aquestes dades ens demostren que hi ha una àmplia difusió de la informació en RSC per part de les empreses a nivell internacional. Una altra enquesta feta per KPMG al 2008, revelava que durant el 2007, el 80% de les grans empreses mundials publicaren i verificaren els seus informes de Responsabilitat Social Corporativa (RSC). I és què, de tots és sabut que amb la crisi econòmica s'han destapat alguns escàndols que no deixen indiferent a cap persona i això ha suposat la pèrdua de confiança per part de la societat en moltes institucions com són les entitats bancàries, grans multinacionals, empreses d'auditoria, govern i partits polítics, etc. És per aquestes raons que hui en dia hi ha un creixent interès en la verificació de la informació no financera de les empreses (informes de sostenibilitat o RSC) ja que és percebuda com a un element fonamental en la credibilitat dels informes de sostenibilitat igual que l'auditoria externa ho és per als informes financers.

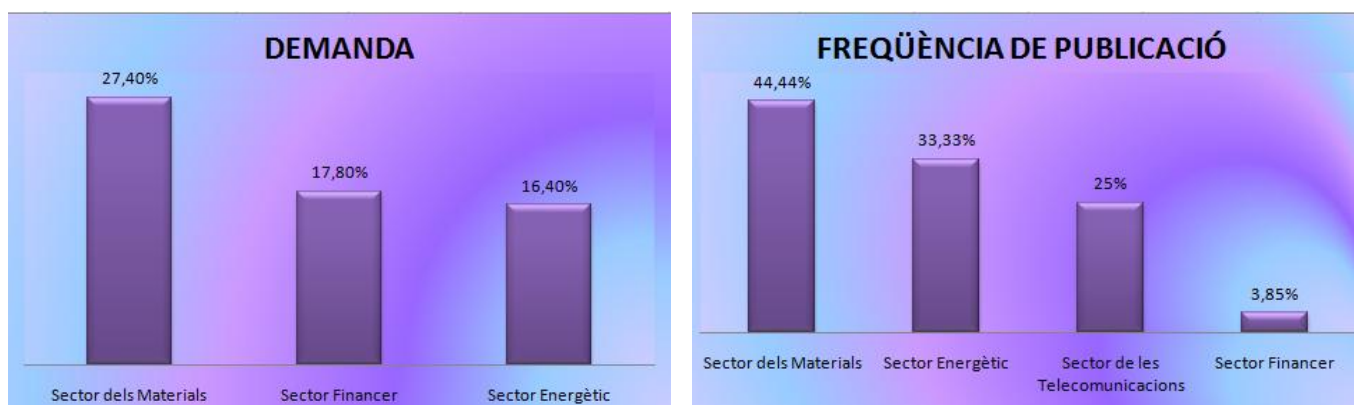
Un dels principals problemes que es trobaven les empreses a l'hora de la realització dels informes de sostenibilitat era la falta d'un criteri establert que ajudara a les corporacions amb l'elaboració de la memòria. Aquesta falta d'homogeneïtzació dificultava la verificació de les memòries de RSC pel fet de la utilització de diversos criteris a l'hora de la seua elaboració i per tant suposava un obstacle per als stakeholders. Després d'unes dues dècades treballant per a normalitzar aquest procés, s'ha aconseguit homogeneïtzar-lo mitjançant l'elaboració d'uns estàndards que facilitaven l'ús d'un llenguatge comú per a totes les organitzacions. A més de tot el comentat sobre l'elaboració de les memòries de sostenibilitat, la falta d'un criteri establert, la poca homogeneïtzació que hi havia, una de les principals dificultats que tenen les empreses per a elaborar-la, és la informació diversa que podem trobar dins d'ella. És per aquest motiu, que alguns dels experts i autors de diversos articles que

tracten sobre allò que ens competeix, asseguren que la millor manera de treballar amb l'elaboració de les memòries de Responsabilitat Social Corporativa és mitjançant la creació d'un grup de professionals de diferents afiliacions. La millor composició del grup d'experts seria la següent: comptable/auditor, expert en la gestió (elaboració d'un pla de gestió), químic, enginyer, expert en lleis laborals i mediambientals i un expert en relacions industrials. Altres experts pensen que quan es verifiquen les memòries de sostenibilitat s'ha de tenir en compte que molts dels verificadors no són experts en temes financers, comptables i empresarials i és per això que seria interessant que en l'equip de verificadors hi haguera gent experta en la rama de la comptabilitat. Encara que cadascú s'encarrega d'una branca de la comptabilitat, l'auditor audita els comptes financers mentre que el verificador verifica el comptes no financers de l'empresa, deuriem de treballar el més units possible, sabent que moltes vegades açò no és possible a causa de la diferència de temps que hi ha entre aquestes dos accions. És per això que diuen que el procediment estàndard utilitzat internacionalment en auditoria deuria d'incloure temes específics de la verificació de les memòries de sostenibilitat per ajudar als verificadors.

Amb l'augment de la demanda de la verificació de les memòries de sostenibilitat, la competència que hi ha entre els verificadors va augmentant. Com ja sabem, els informes de sostenibilitat contenen informació molt variada i és per això que un gran nombre d'experts porten encarregar-se de la verificació. Si bé és cert que els auditors financers tenen les habilitats necessàries per revisar, verificar i emetre informes, els experts mediambientals i socials així com els sociòlegs, ètics i físics tenen més coneixement sobre la sostenibilitat. És per això, que les diferents afiliacions professionals tenen un impacte i una credibilitat diferents. Per exemple, en el sector terciari, els stakeholders li donen molta importància a la verificació sempre i quan el verificador siga un professional extern i independent i no siga un auditor financer. Però això no sempre és així, és més, en aquests últims anys, el 40% dels informes estaven verificats a càrrec d'un verificador independent i autònom, mentre que l'altre 60% estava verificat per les BIG4 (professionals de l'auditoria).

En una altra enquesta que es va fer recentment, on van participar tant empreses com stakeholders, i que tractava sobre la diferent puntuació o el diferent valor que se li dona a la verificació de les memòries en sostenibilitat es va concloure que un informe de sostenibilitat li dona una certa credibilitat a l'empresa però si a més aquest informe està verificat, la credibilitat és molt major. Si l'informe està verificat per un professional de l'auditoria, té una major credibilitat que si ho està per algun expert apte com poden ser els experts mediambientals i socials, sociòlegs, experts ètics, físics, etc. Si aquesta enquesta la traslladem als països podem dir que al Regne Unit i a Austràlia, la credibilitat és major si el responsable de verificar les memòries és un expert en sostenibilitat, mentre que als Estats Units té molta més credibilitat l'informe sempre i quan estiga verificat per un analista financer. Uns altres factors que també són molt importants a l'hora de verificar les memòries són el tipus d'empresa i el

sector al qual pertany. Els sectors amb més demanda són: sector dels materials (empreses que treballen en el descobriment, desenvolupament i transformació de matèries primeres) representen un 27,4%, seguit pel sector financer amb un 17,8% i pel sector energètic amb un 16,4%. Si ens centrem en la freqüència de publicació, trobem diversos canvis: el sector dels materials continua sent el punter amb un 44,44% seguit pel sector energètic amb un 33,33%, pel de les Telecomunicacions amb un 25%, mentre que el financer es queda en l'últim lloc amb un 3,85%. Si parlem del tipus d'empresa que realitza i verifica les memòries, podem concloure que ens trobem davant de grans empreses que presenten un valor de mercat expressat en dòlars de 8,6 bilions, un valor comptable de 3,6 bilions i uns beneficis nets de 750 milions de dòlars.



Elaboració pròpia

Segons diuen algunes organitzacions i institucions mundials com són SEC, el Banc Mundial i la IOSCO, els auditors cada vegada estan menys interessats en l'auditoria dels estats financers mentre que el seu interès està creixent d'una manera més pronunciada cap a les àrees de verificació. En aquest sentit, el desenvolupament i l'experiència amb els nous serveis de verificació, és crucial per al bon funcionament i la supervivència de la professió d'auditor. I és que no tota la matèria pot ser verificada i és per aquest motiu que la IFAC recentment ha publicat el tipus d'informació que pot ser-ho. La matèria que pot ser verificada és aquella que es pot identificar, que pot ser avaluada o mesurada en funció a uns criteris vàlids i que pot ser sotmesa als procediments per a l'obtenció de proves per donar suport a aquesta avaluació o mesurament. A l'hora de verificar la informació no financera hem de tenir en compte quins són els principals stakeholders als quals va dirigida i en funció a aquests grups d'interès la verificació es centrarà en uns objectius i li donarà més o menys importància a diverses matèries.

Els stakeholders són una part molt important tant en el procés de realització dels informes de sostenibilitat o RSC com en la verificació dels mateixos. Segons Phillips, la participació dels stakeholders és un procés mitjançant el qual es creen beneficis mutus per a les corporacions i stakeholders, el qual es basa en un esquema cooperatiu anomenat esquema de benefici mutus i equitatiu de cooperació que gira en torn a la



idea de contracte social. Podem trobar dos tipus de marcs d'actuació a l'hora de realitzar l'actuació i depenent del marc utilitzat, els stakeholders li donaran un valor o un altre. Segons un estudi fet per aquest autor, el AAPs afavoriria mecanismes indirectes dels stakeholders en la inclusió de la verificació dels informes de sostenibilitat o RSC, mentre que el CAPs experimentaria més amb els mecanismes directes de la participació. Una gran majoria dels informes analitzats (2/3 parts) ha sigut verificades seguint el AAPs. En aquestos informes, els límits i objectius de la verificació han estat clarament definits en pràcticament el 88%, mentre que un 5% no estan totalment clars i vora el 7% no els mencionen. D'aquestos, pràcticament tots els verificats seguint el AAPs tenen clarament definits els límits i objectius (102/105) mentre que els que han utilitzat el CAPs estaven clars 39/56. Si ens centrem en la utilització dels estàndards de referència, en pràcticament tots els informes analitzats estan especificats els estàndards utilitzats: ISAE 3000 21%, AA1000AS 14%, altres nacionals i internacionals 14% i la combinació dels dos últims 42%. Si ens centrem en el tipus d'informació que es maneja, cal destacar que en el 80% dels casos s'estableix explícitament el nivell de verificació mentre que en el 46% dels casos la verificació és limitada. Només el 15% dels casos tenen un nivell de verificació raonable. Si parlem dels usuaris de la verificació, en un 73% dels casos els usuaris previstos són identificats, encara que la majoria dels verificadors dirigeixen la seua declaració final als seus propis clients, un 89%, i solament el 11% dels casos ho fan per als stakeholders en general.

## 2.2 Anàlisi bibliomètrica: metodologia

Com que la verificació és un procés relativament recent i, per aquest motiu, no podem trobar molts llibres que parlen sobre aquest tema, hem decidit recórrer a la revisió de tota la literatura mitjançant un anàlisi bibliomètrica, és a dir, hem considerat que l'analitzar els articles sobre la verificació i el procés d'elaboració de memòries de sostenibilitat era la millor opció.

Per poder començar amb l'anàlisi hem utilitzat una base de dades, propietat del Ministeri de Cultura i Economia, i al qual tenim accés gràcies a formar part de la població universitària de la Universitat Politècnica de València.

El procés de selecció de la literatura d'aquest estudi comença a partir de la recerca que s'ha realitzat a la base de dades **Web of Science**, on l'equació utilitzada per poder començar amb aquest procés va ser:

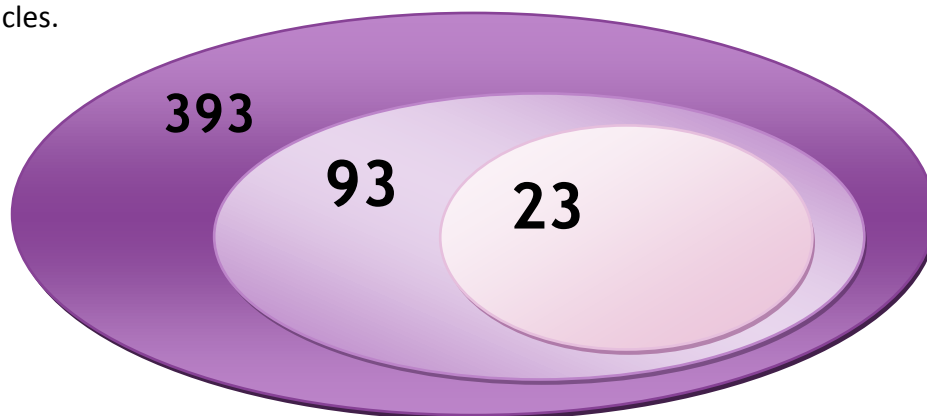


*TS = (ASSURANCE AND (SUSTAINABILITY OR DISCLOSURE OR CSR OR SOCIAL RESPONSIBILITY))*

Una vegada seleccionat el llenguatge, Anglès, i el tipus de document que volíem, Article, hem trobat 393 articles que s'englobarien dins de l'equació inicial (dades del 25 d'octubre de 2014 fins el 03 de febrer de 2015). 393 articles és una població molt gran amb la qual ens resultaria difícil treballar, per tant hem procedit amb el primer refinament, on hem seleccionat diverses àrees que ens interessaven i que podem veure a la imatge.

- 
- BUSINESS FINANCE (49)
  - MANAGEMENT (30)
  - BUSINESS (30)
  - ENVIRONMENTAL STUDIES (25)
  - ENVIRONMENTAL SCIENCES (25)
  - ETHICS (18)
  - HEALTH CARE SCIENCES SERVICES (17)
  - PUBLIC ENVIRONMENTAL OCCUPATIONAL HEALTH (13)
  - ECONOMICS (13)

Una vegada seleccionades aquestes àrees, la població s'ha reduït a 93 i a partir d'aquests articles hem començat a treballar. Finalment a causa d'algunes paraules que apareixen en l'equació que són molt abstractes, com són Assurance ja que abasta diversos temes que no són solament la verificació i Disclosure que engloba tot allò que es pot emetre i/o publicar, s'hem quedat amb un total de 23 articles.

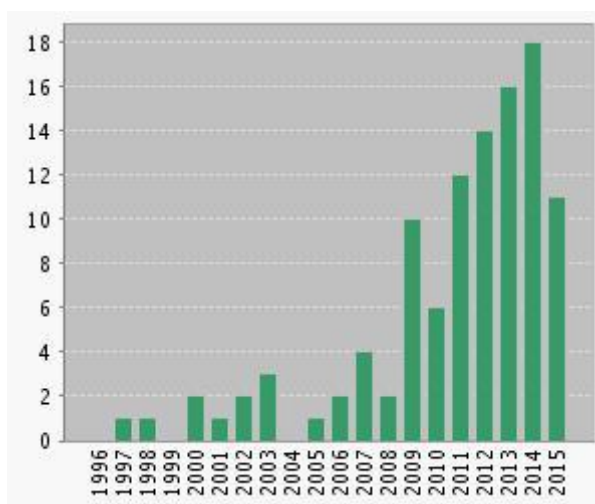


Elaboració pròpia

La recerca d'articles es va fer entre octubre i febrer i després es va treballar amb els articles per poder traure tota la informació necessària per a realitzar aquest projecte. Les dades que apareixeran a partir d'aquest moment (en aquest punt) són a data del dia 06 de Juny 2015 i aleshores el nombre d'articles publicats i el nombre d'articles que trobem després del primer refinament són 110. Aleshores haurem de tindre compte que totes les dades sobre els articles que apareixen des d'ara faran referència a l'última actualització

Com podem apreciar, amb solament uns mesos de diferències les publicacions han augmentat considerablement. Açò es deu, com hem comentat anteriorment, a que aquest procés és relativament recent, té a penes dues dècades, i és ara quan l'elaboració de memòries de sostenibilitat està en auge i per consegüent el procés de verificació. Com podem veure a la il·lustració 1, fins el 1997 no van començar a publicar-se articles sobre aquest tema. Es van publicar no més un per any durant el 1997 i el 1998 i a partir d'aquest moment ha anat creixent excepte alguns anys, com són el 2008 i el 2010. El descens que va haver en el 2008 és degut al començament de la crisi econòmica, on molts dels autors creien que tant l'elaboració de les memòries de sostenibilitat com el procés de verificació es veurien perjudicats. A partir d'aquest any, podem apreciar com tots els anys va augmentant en diverses publicacions, fins arribar a finals del 2014 amb un total de 18 publicacions. Atrevint-se a fer una aproximació del que passarà al 2015 podem veure que durant els cinc primers mesos s'han publicat vora 11 articles i aleshores, podríem avançar que, en el cas de que seguira amb la mateixa tendència que aquestos primers mesos d'any, el nombre de publicacions augmentarà considerablement.

**Il·lustració 1: Publicacions any**



Font: Web of Science

A la Taula 1 podem apreciar el número de publicacions per revista. Com poder veure a la taula, la revista que més articles ha publicat sobre el tema que ens competeix ha sigut Auditing-A Journal of Pactice & Theory amb un total de 17 articles que suposa un

percentatge del 15.45% sobre el total, seguit de Journal Of Business Ethics amb 8 articles, un 7.27%. Si observem aquestos nombres, podem apreciar que la primera revista duplica les publicacions de la revista Journal of Business Ethics i quasi triplica les publicacions de les següents, però solament represa un 15% del total. I és que com podem observar, el número de revistes que han publicat en els últims anys articles sobre la verificació de les memòries de sostenibilitat és abundant però en canvi el número d'articles publicats és mínim, un article.

**Taula 1: Número d'articles publicats per les Revistes**

Revistes	Articles	Freqüència
AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY	17	15,45%
JOURNAL OF BUSINESS ETHICS	8	7,27%
ACCOUNTING REVIEW	7	6,36%
BUSINESS STRATEGY AND THE ENVIRONMENT	7	6,36%
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT	5	4,55%
ACCOUNTING AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL	5	4,55%
ACCOUNTING HORIZONS	4	3,64%
AUSTRALIAN ACCOUNTING REVIEW	4	3,64%
JOURNAL OF AGRICULTURAL & ENVIRONMENTAL ETHICS	3	2,73%
JOURNAL OF MEDICAL ETHICS	2	1,82%
ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH	2	1,82%
JOURNAL OF EMPIRICAL RESEARCH ON HUMAN RESEARCH ETHICS	2	1,82%
ECOLOGICAL ECONOMICS	2	1,82%
AMFITEATRU ECONOMIC	2	1,82%
JOURNAL OF ACCOUNTING RESEARCH	2	1,82%
KYKLOS	1	0,91%
MANAGEMENT DECISION	1	0,91%
JOURNAL OF ECONOMIC LITERATURE	1	0,91%
JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH	1	0,91%
JOURNAL OF INTERNATIONAL FINANCIAL MANAGEMENT & ACCOUNTING	1	0,91%
JOURNAL OF HEALTH ECONOMICS	1	0,91%
MEDICINE HEALTH CARE AND PHILOSOPHY	1	0,91%
PUBLIC MANAGEMENT REVIEW	1	0,91%
PRAGUE ECONOMIC PAPERS	1	0,91%
PUBLIC RELATIONS REVIEW	1	0,91%
TECHNOVATION	1	0,91%
South African Journal of Business Management	1	0,91%
PERSONNEL REVIEW	1	0,91%
MIT SLOAN MANAGEMENT REVIEW	1	0,91%
MIS QUARTERLY	1	0,91%

Elaboració Pròpia a partir de la Web of Science (2015)

**Taula 1: Número d'articles publicats per les Revistes**

Revistes	Articles	Freqüència
PUBLIC MANAGEMENT REVIEW	1	0,91%
PRAGUE ECONOMIC PAPERS	1	0,91%
PUBLIC RELATIONS REVIEW	1	0,91%
TECHNOVATION	1	0,91%
South African Journal of Business Management	1	0,91%
PERSONNEL REVIEW	1	0,91%
MIT SLOAN MANAGEMENT REVIEW	1	0,91%
MIS QUARTERLY	1	0,91%
ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES	1	0,91%
OXFORD REVIEW OF ECONOMIC POLICY	1	0,91%
WORLD DEVELOPMENT	1	0,91%
CONTEMPORARY ACCOUNTING RESEARCH	1	0,91%
BUSINESS & SOCIETY	1	0,91%
CORPORATE GOVERNANCE-AN INTERNATIONAL REVIEW	1	0,91%
DEVELOPING WORLD BIOETHICS	1	0,91%
DECISION SCIENCES	1	0,91%
ACCOUNTING ORGANIZATIONS AND SOCIETY	1	0,91%
ACCOUNTING AND FINANCE	1	0,91%
AFRICAN JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT	1	0,91%
ASIA-PACIFIC JOURNAL OF FINANCIAL STUDIES	1	0,91%
ASIAN BUSINESS & MANAGEMENT	1	0,91%
INTERNATIONAL JOURNAL OF CONTEMPORARY HOSPITALITY MANAGEMENT	1	0,91%
INTERNATIONAL JOURNAL OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS	1	0,91%
INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT	1	0,91%
JOURNAL OF ACCOUNTING AND PUBLIC POLICY	1	0,91%
INZINERINE EKONOMIKA-ENGINEERING ECONOMICS	1	0,91%
FUTURES	1	0,91%
E & M EKONOMIE A MANAGEMENT	1	0,91%
GROUP DECISION AND NEGOTIATION	1	0,91%
INFORMATION & MANAGEMENT	1	0,91%
HEALTH CARE ANALYSIS	1	0,91%
TOTAL	110	100,00%

Elaboració Pròpia a partir de la Web of Science (2015)

A la Taula 2, es mostren els autors que han publicat articles, on Simnetti encapçala la llista amb un total de 6 articles seguit per Monetti, Mock, Garcia-Benau, Zorio i Coram per 3. També podem observar que hi ha un elevat nombre d'autors que han escrit i publicat articles sobre la verificació i les memòries de sostenibilitat, encara que com podem apreciar la seua participació és molt baixa, ja que solament han publicat un article.

**Taula 2: Articles publicats per autor**

<b>Autor</b>	<b>Articles</b>
Simnett R	6
Manetti G	3
Mock TJ	3
Garcia-Benau MA	3
Zorio A	3
Coram PJ	3
Perego P	2
Grenier JH	2
Kolk A	2
O'Dwyer B	2
Jamal K	2
Jin GZ	2
Christensen BE	2
Casey RJ	2
Glover SM	2
Martinov-Bennie N	2
Maier M	2
Cohen JR	2
Sunder S	2
Green W	2
Sierra L	2
Altres (205)	1

Elaboració Pròpia a partir de la Web of Science (2015)

Si ens centrem en la ciutat dels autors podem veure que un total de 13 autors són de Sydney, 5 autors són de Riverside i Amsterdam, 4 de Florència i Sevilla entre altres, 3 de València, de Berlin, de Maastrich. D'acord amb alguns autors que afirmaven que depenent del país on estiguen eradicades les empreses, la tendència a verificar serà diferent. En aquesta taula podem veure que efectivament depenent de la zona geogràfica on es trobem la verificació de les memòries és més comú i és que si ens fixem, la majoria de publicacions que parlen de la verificació de les memòries de sostenibilitat es troben en els Estats Units i a Europa (zones amb una alta pressió institucional per la sostenibilitat corporativa i zones orientades als stakeholders), sorprenent la gran quantitat d'autors i publicacions que podem trobar en Austràlia, on la verificació no està tan assentada, podent trobar aquestes dades representades en la il·lustració 2 en un mapa mundi, fent la geolocalització més visual que a una taula.

**Taula 3: Geolocalització**

<b>Publicacions</b>	<b>Ciutat i País</b>
13	Sydney, NSW Australia
5	Riverside, CA USA
5	TV Amsterdam, Netherlands
4	Florence, Italy
4	Melbourne, Vic Australia
4	Seville, Spain
4	Toronto, ON Canada
3	Berlin, Germany
3	Cambridge, MA USA
3	College Pk, MD USA
3	College Stn, TX USA
3	Edmonton, AB Canada
3	Frankfurt, Germany
3	Kaunas, Lithuania
3	Maastricht, Netherlands
3	Newark, NJ USA
3	Stanford, CA USA
3	Valencia, Spain
3	Waterloo, ON Canada
2	Albany, NY USA
2	Ames, IA USA
2	Amsterdam, Netherlands
2	Ann Arbor, MI USA
2	Atlanta, GA USA
2	Bilbao, Spain
2	Boston, MA USA
2	Bradford W Yorkshire, England
2	Burwood, Vic Australia
2	Chestnut Hill, MA USA
2	Cluj Napoca, Romania
2	Columbia, MO USA
2	Dallas, TX USA
2	Fargo, ND USA
2	Fullerton, CA USA
2	Gothenburg, Sweden
2	Hong Kong, China
2	HV Amsterdam, Netherlands
2	Jakarta, Indonesia
2	Madison, WI USA
2	MIDLOTHIAN, SCOTLAND

**Taula 3: Geolocalització (Continuació)**

<b>Publicacions</b>	<b>Ciutat i País</b>
2	New Haven, CT USA
2	Oporto, Portugal
2	Oxford, OH USA
2	PA Rotterdam, Netherlands
2	Perugia, Italy
2	Prague Czech, Republic
2	Pretoria, South Africa
2	Provo, UT USA
2	Quebec City, PQ, Canada
2	Sherbrooke, PQ Canada
2	Singapore, Singapore
2	St Catharines, ON Canada
2	Swansea W Glam, Wales
2	Taipei, Taiwan
2	Tehran, Iran
2	Versailles, France
2	WX Amsterdam, Netherlands
1	Amherst, MA USA
1	Ancona, Italy
1	Antwerp, Belgium
1	Arlington, TX USA
1	Bath Avon, England
1	Bucharest, Romania
1	Budapest, Hungary
1	Catalonia, Spain
1	Charlottesville, VA USA
1	Cheltenham, Glos, England
1	Chicago, IL USA
1	Chungli, Taiwan
1	Coll Informat & Commun, Seoul South Korea
1	Colombo, Sri Lanka
1	Copenhagen, Denmark
1	Corvallis, OR USA
1	Cranfield Beds, England
1	Denver, CO USA
1	Discipline Accounting, Darlington, Australia
1	Dusseldorf, Germany
1	E Lansing, MI USA
1	Eugene, OR USA
1	Evanston, IL USA



**Taula 3: Geolocalització (Continuació)**

<b>Publicacions</b>	<b>Ciutat i País</b>
1	Fairfax, VA USA
1	Fayetteville, AR USA
1	Ft Worth, TX USA
1	Gainesville, FL USA
1	Ghent, Belgium
1	GM THE HAGUE, NETHERLANDS
1	Greencoat Pl, London England
1	Grenoble, France
1	Hsinchu, Taiwan
1	IL, USA
1	Iowa City, IA USA
1	Jacksonville, FL USA
1	Jonkoping, Sweden
1	Kassel, Germany
1	Kensington, NSW Australia
1	Kuala Lumpur, Malaysia
1	Lawrence, KS USA
1	LE Tilburg, Netherlands
1	Leeds, W Yorkshire, England
1	London, England
1	Lubbock, TX USA
1	Manchester Lancs, England
1	Memphis, TN USA
1	Milan, Italy
1	Milwaukee, WI USA
1	Montclair, NJ USA
1	N Ryde, NSW Australia
1	Nathan, Qld Australia
1	Nedlands, WA Australia
1	Northridge, CA USA
1	Notre Dame, IN USA
1	Nottingham Univ Business Sch, Nottingham England
1	Nugegoda Sri, Lanka
1	OH, USA
1	Oxford, England
1	Parkville, Vic Australia
1	Philadelphia, PA USA
1	Pittsburgh, PA USA
1	Pomona, CA USA
1	Pontypridd, M Glam, Wales

**Taula 3: Geolocalització (Continuació)**

Publicacions	Ciutat i País
1	Quebec City, PQ Canada
1	Renfrew, Scotland
1	Rohnert Pk, CA USA
1	Rotterdam, Netherlands
1	San Francisco, CA USA
1	Sch Business, Seoul South Korea
1	Seattle, WA USA
1	Sheffield S Yorkshire, England
1	Shiraz, Iran
1	Springfield, MA USA
1	St John, NF Canada
1	Tampa, FL USA
1	Tempe, AZ USA
1	Toowoomba, Qld Australia
1	Topeka, KS USA
1	University, MS USA
1	Utrecht, Netherlands
1	Vannes, France
1	Vigo, Spain
1	Washington, DC USA
1	Whitewater, WI USA
1	Worcester, MA USA
1	Yonsei Business Res Inst, Seoul South Korea
1	Yonsei Ro, Seoul South Korea
1	Ypsilanti, MI USA

Elaboració pròpia a partir de Bibexcel

**Il·lustració 2: Mapa ciutats**



En canvi, si ens centrem en el país de publicació dels articles i en la nacionalitat dels autors podem veure que el resultat és completament diferent. En aquest cas, la llista l'encapçala els Estats Units d'Amèrica amb un total de 87 publicacions seguida per

Austràlia amb 26 i Holanda amb 20. Itàlia, per exemple, que en la llista anterior estava entre les cinc primeres, en aquest cas, ocupa la vuitena plaça per darrere d'Espanya, Anglaterra i Alemanya, països europeus que en la il·lustració 2 no apareixien.

**Taula 4: País de procedència**

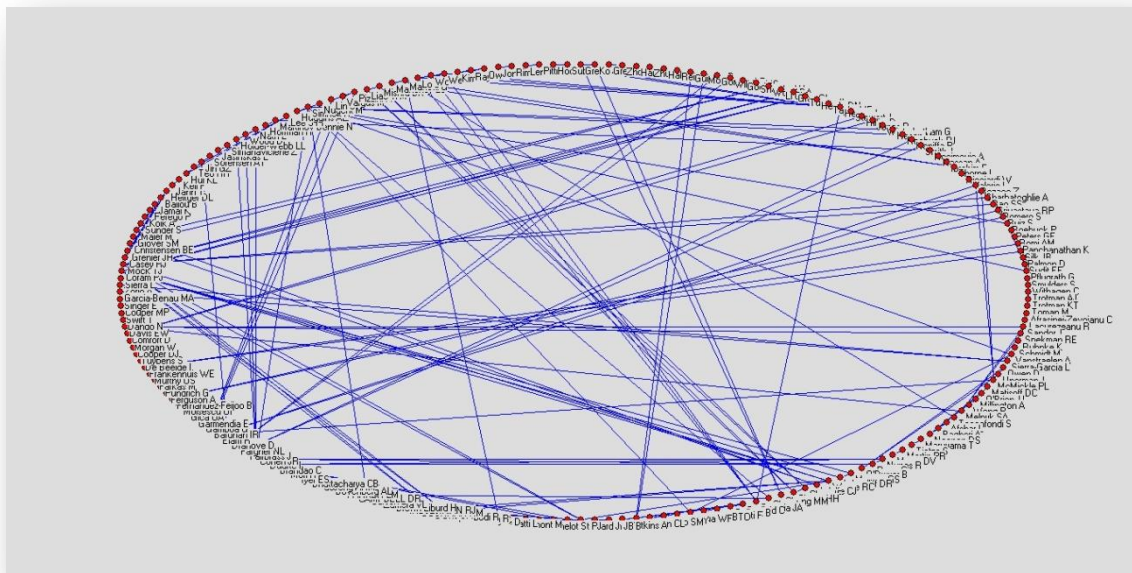
<b>Publicacions</b>	<b>Ciutat i País</b>
87	USA
26	Australia
20	Netherlands
18	Canada
12	England
11	Spain
8	Germany
8	Italy
4	France
4	South Korea
4	Taiwan
3	Iran
3	Lithuania
3	Romania
3	SCOTLAND
3	Sweden
3	Wales
2	Belgium
2	China
2	Czech Republic
2	Indonesia
2	MI USA
2	Portugal
2	Singapore
2	South Africa
2	Sri Lanka
1	Denmark
1	Hungary
1	Malaysia

A través de les xarxes de col·laboració de Bibexcel i el Pajek, que ens han permès analitzar i dibuixar les xarxes de una grandària important, farem un anàlisi més detallat dels autors dels articles en els quals hem treballat en aquest projecte.

A la il·lustració 3 podem veure representades totes les coautories, totes les col·laboracions que han hagut entre els diferents autors als articles analitzats. Com podem observar, és una mostra molt gran on no es pot distingir clarament quines han

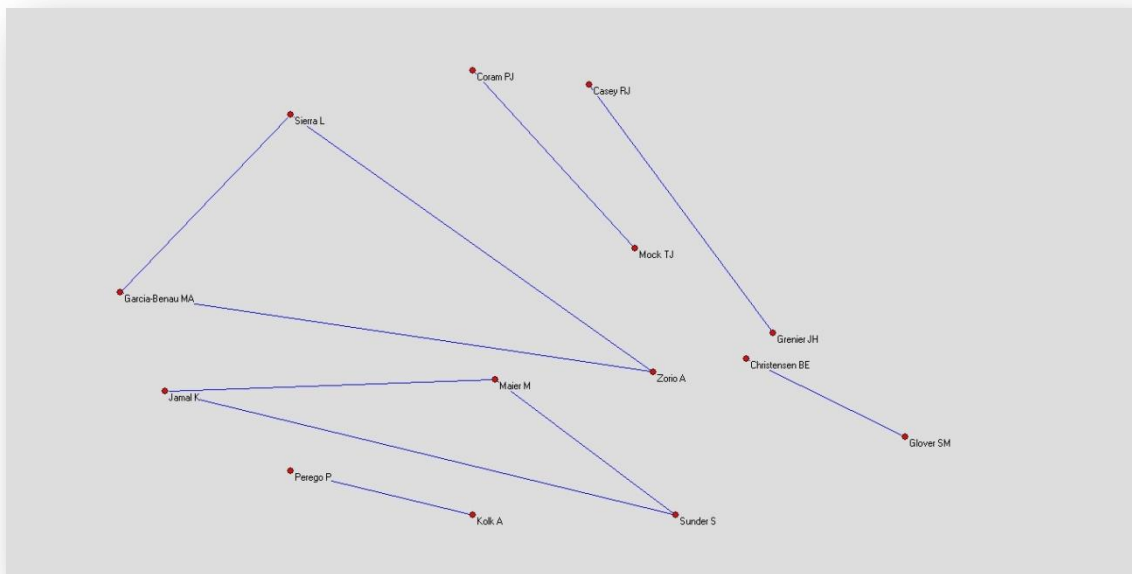
sigut les col·laboracions. És per aquest motiu, que a la Il·lustració 3 hem representat aquelles coautories o col·laboracions que tenen un mínim de dos coautories.

**Il·lustració 3: Xarxes de coautoria general**



Elaboració pròpia a partir de Pajek

**Il·lustració 4: Xarxes de coautoria per separat**



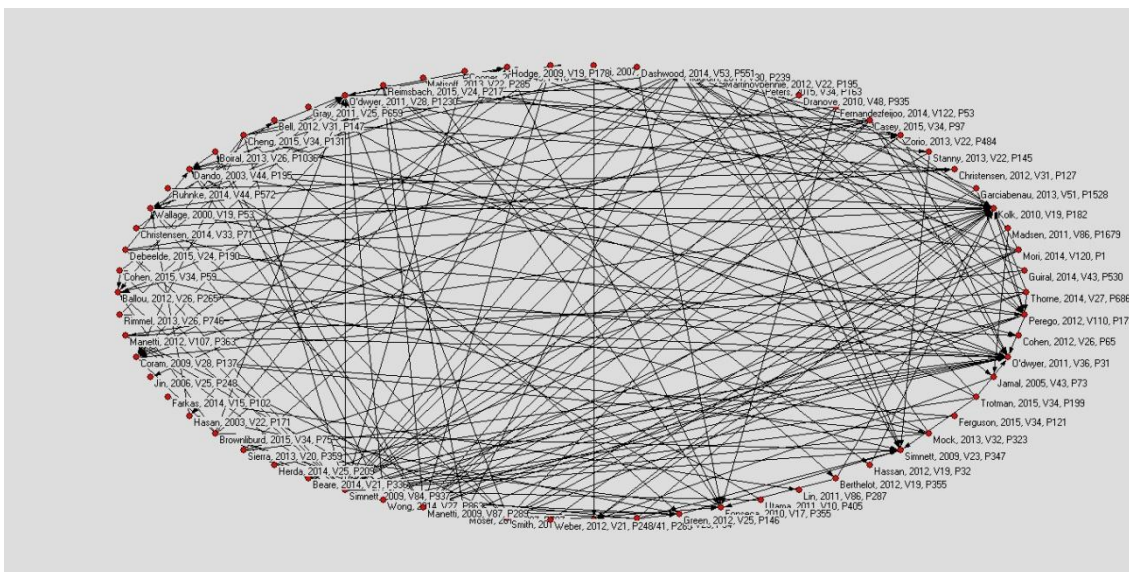
Elaboració pròpia a partir de Pajek

Centrant-se més amb la il·lustració 4, podem trobar sis xarxes de coautoria, dos d'elles formades per tres col·laboracions i les altres quatre per dos. La primera xarxa de tres,

està formada pels autors Simnett, Vanstraelen i Chua, on el primer autor és el que sustenta un major número de publicacions. L'altra xarxa de tres està formada per les autores espanyoles Sierra, Zorio i Garcia-Benau, autores que estan en el rànking de les publicacions dels articles, amb dos articles publicats cadascuna.

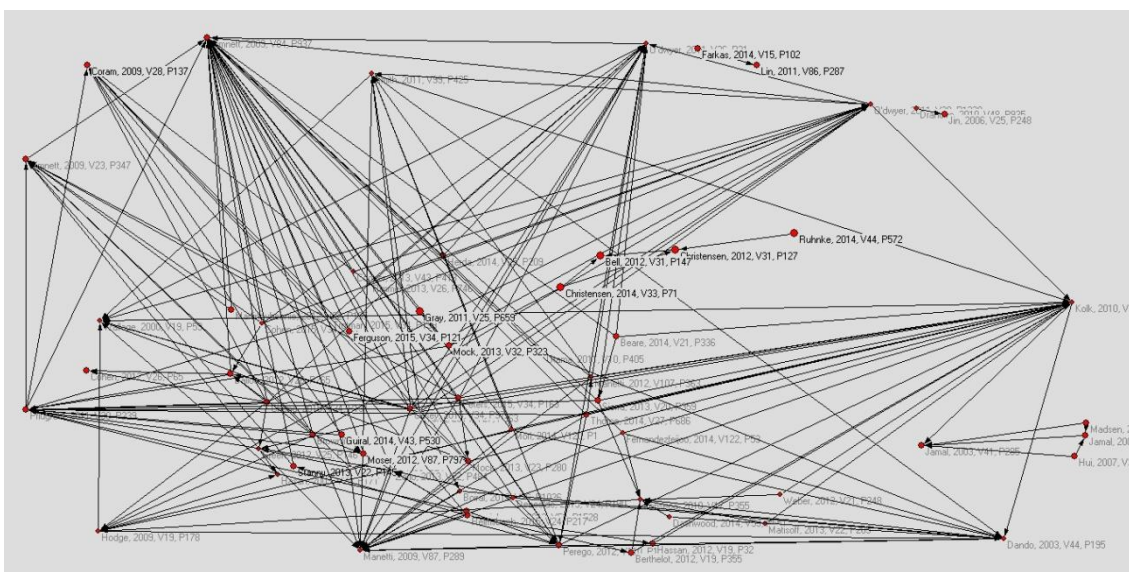
Un altra manera d'identificar els grups d'autors és mitjançant el mapa de citació, on es diferencien els autors segons la temàtica i on ens indica com s'han citat els documents entre si (II-lustració 5)

II-lustració 5: Mapa de citació



Elaboració pròpia a partir de Pajek

II-lustració 6: Mapa de citació separat



Elaboració pròpia a partir de Pajek

En la il·lustració 6, si ens fixem molt detalladament, podem veure quins han sigut els autors, articles, revistes i volums que més vegades han sigut citats i si observem bé la il·lustració, es poden apreciar diversos nuclis que corresponen als articles més citats (Taula 5).

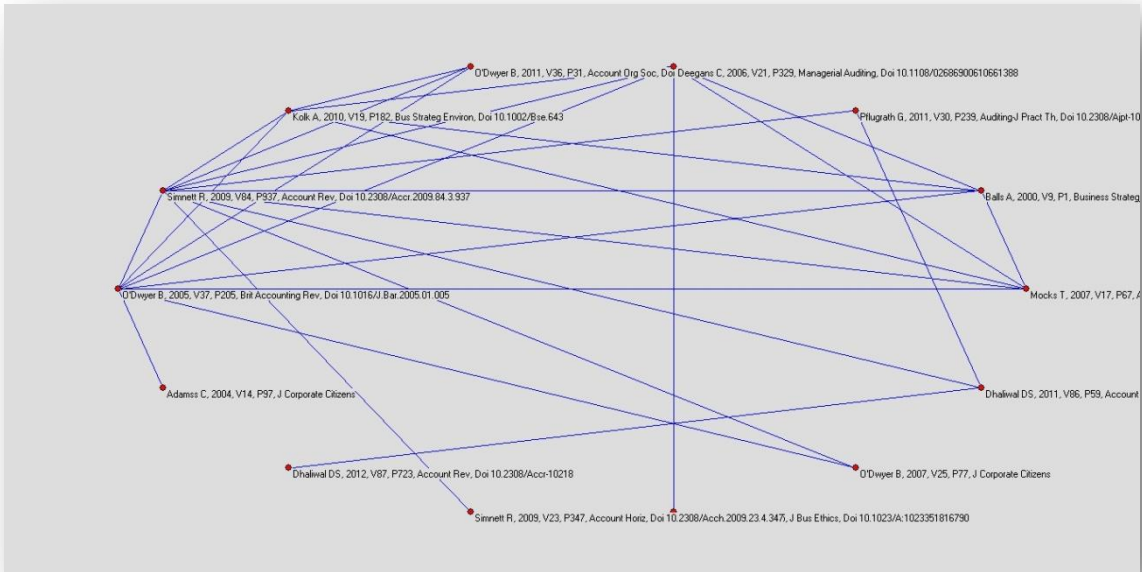
**Taula 5: Articles i citacions**

<b>TÍTOL</b>	<b>CITES</b>
Can governance and regulatory control ensure private higher education as business or public goods in Bangladesh?	102
The value of privacy assurance: An exploratory field experiment	66
Assurance on Sustainability Reports: An International Comparison	51
Greener than thou: The political economy of fish ecolabeling and its local manifestations in South Africa	49
Privacy in e-commerce: Development of reporting standards, disclosure, and assurance services in an unregulated market	44
Transparency and assurance: Minding the credibility gap	40
Information and consumer choice: The value of publicized health plan ratings	37
Determinants of the Adoption of Sustainability Assurance Statements: An International Investigation	32

Elaboració pròpia a partir del Web of Science

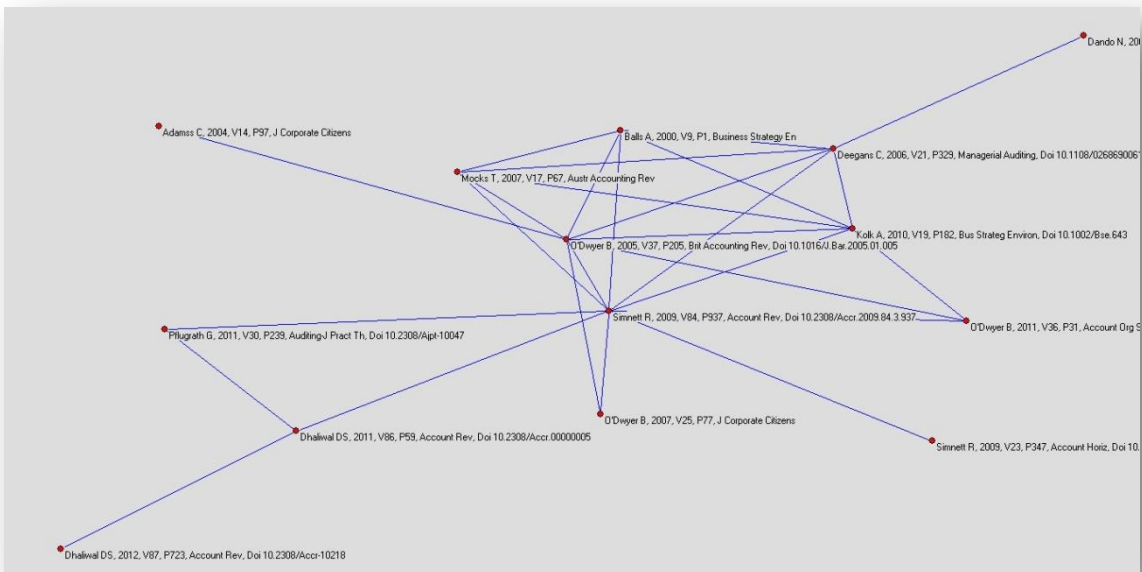
Una altra de les coses que anem a analitzar és la cocitació, que consisteix en que un autor ha reconegut a diversos autors en eixe treball i a més ha d'acomplir-se la repetició en molts treballs, és a dir, que els autors han sigut reconeguts per diversos autors a la vegada. Òbviament, podem trobar moltes coincidències de dos autors que han sigut reconeguts per un tercer. Per a poder fer el mapa de cocitació, hem tornat a utilitzar tant el Bibexcel com el Pajek i hem inclòs en aquesta representació (Il·lustracions 7 i 8) totes aquelles coautoreries superiors a vuit. A la Il·lustració 8, la cocitació està separada i és en aquesta figura en la qual podem veure quins són els autors més reconeguts. Aquests són: Simnet, Kolk, Deegans, Balls, Mocks i O'Dwyer.

### II-lustració 7: Mapa de cocitació



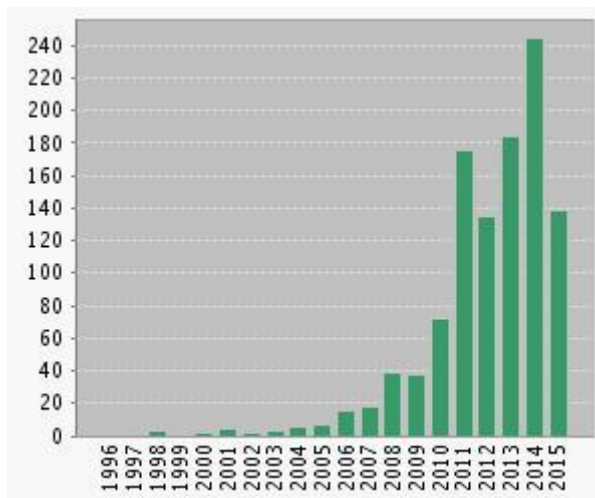
Font: Elaboració pròpia a partir de Pajek

### II-lustració 8: Mapa de cocitació per separat



Font: Elaboració pròpia a partir de Pajek

### Il·lustració 9: Evolució Cites



Font: Web of Science

En la il·lustració 9 podem veure quina ha sigut l'evolució de les citacions dels articles. Com podem observar hi ha una tendència clarament creixent des del 1998. Del 2010 al 2011, les citacions augmenten considerablement per a després en el 2011 disminuir una mica i tornar a augmentar fins a l'actualitat. El 2015 és un any que encara no sabem quina serà la seua evolució, encara que si ens fixem en com ha anat el primer semestre de l'any podem apreciar que el que hi ha ara és més de la meitat de les citacions de l'any 2014, el que probablement signifie, que aquest any augmentaran les citacions respecte a l'any anterior.



### 2.3. Anàlisi bibliomètrica sobre la Verificació dels informes de sostenibilitat.

Després de dos dècades realitzant memòries de sostenibilitat, pareix que ara és quan s'han establert els ciments per a que es continue expandint la seua elaboració, i és que des de fa uns anys cap ací, les memòries de Responsabilitat Social Corporativa estan substituint als informes mediambientals que les empreses publicaven. Les memòries de RSC o memòries de sostenibilitat inclouen l'acompliment social i econòmic de les empreses, proporcionant una visió més comprensiva dels aspectes no financers de les mateixes. La realització d'informes de sostenibilitat i memòries de RSC per part de les empreses és una tasca que està creixent en el món empresarial degut a la major atenció tant política com social a les accions de les corporacions. Amb el desenvolupament d'aquests informes arriba també el desenvolupament dels serveis de verificació associada. Sense un verificació recolzada i legítima, els informes de sostenibilitat careixen de credibilitat, però el problema apareix en la utilització de diverses estratègies per part de les empreses d'auditoria per assegurar la legitimitat amb stakeholders interns i externs que són participants en els informes de sostenibilitat. Arran d'aquest creixement, un gran nombre d'organitzacions nacionals i internacionals estan desenvolupant una sèrie de marcs que suposaran una guia per a la publicació, realització i preparació d'aquestes memòries.

Sobre aquest tema, s'han fet diverses investigacions i a les conclusions que els seus autors han arribat han sigut diverses: Pérez i Sánchez (2009) observaren que el contingut de les memòries de sostenibilitat era significativament diferent entre una empresa i una altra; HO i Taylor (2007) i KPMG (2011) indicaren que les memòries varien depenent del país on es trobe l'empresa; examinant la informació dels stakeholders, Manetti (2010) va concloure que les empreses realitzen aquestes memòries i les utilitzen com un incentiu per controlar els stakeholders. El que aquests autors ens volen dir, és que la importància que se li dona a la publicació dels informes de sostenibilitat depén molt dels país on estiga ubicada l'empresa, ja que per exemple els països més orientals amb més pressió dels stakeholders i amb un règim d'aplicació de governament feble són més propensos a verificar els informes de sostenibilitat.

Segons una recent enquesta feta per McKinsey, s'indica que més del 50% dels executius consideren que la sostenibilitat (la gestió de qüestions ambientals, socials i govern corporatiu) és molt o extremadament important per a moltes àrees de negoci. L'objectiu d'aquestes memòries era despertar noves línies de pensament dins del món empresarial per estimular la introducció dels sistemes de gestió necessaris, crear connexions d'informació de valor a les cadenes de subministrament, transformar cultures i posar la informació al servei de tots i dirigit cap a noves fórmules per a un desenvolupament més sostenible. Segon comenta Bob Massie, un dels pioners en la matèria *"A d'açò li afegiria que es pretenia donar visibilitat a determinats impactes o*

*costos que abans havien romàs invisibles per així aportar a les forces del mercat nous criteris que faciliten una avaluació més completa del comportament empresarial.”*

Per primera vegada en la història, en una enquesta que es va fer al 2008, els enquestats van respondre que aspectes com la reputació corporativa, la confiança i al transparència eren d'igual o major importància que la qualitat dels productes i serveis. Als EEUU i en gran part d'Europa Occidental, aquestos dos atributs van ser classificats per davant de la qualitat dels producte i molt per damunt dels retorns financers que es trobaven al final o en les últimes posicions de la llista de 10 criteris, en totes les regions.

Com s'ha comentat amb anterioritat, en els últims anys s'ha estat treballant en la creació d'un marc internacional per ajudar a les organitzacions en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat, ja que al ser una pràctica relativament recent no hi havia cap normativa que ho regulara. Aquest marc s'ha creat fent referència a diversos acords i normes internacionals, ha realitzat una guia per a les organitzacions on ha dividit l'elaboració en cinc passos:

1. Preparació: té com a objectiu el promoure la discussió interna entre els directius per a identificar d'aquesta manera les conseqüències de l'activitat, tant negativa com positivament, des d'un punt de vista econòmic, social i mediambiental.
2. Contactes: part vital del procés que requereix la participació dels grups interès mitjançant comentaris sobre els temes que des del seu punt de vista deurien d'aparèixer a la memòria final.
3. Definició: la informació que faciliten els grups d'interès s'utilitzarà per comparar si la informació obtinguda per part dels directius al primer pas és vertaderament important i així poder definir els punts clau de la memòria.
4. Supervisió: recopilació de dades. En aquest pas s'han de supervisar totes les dades recopilades per a l'elaboració de la memòria per poder obtindre informació de qualitat.
5. Memòria: les dades recopilades en el pas anterior s'han de plasmar a la memòria final. Però s'ha de tenir en compte que no solament es la preparació i la redacció de la memòria sinó que també és important prendre decisions sobre la manera de comunicar els resultats obtinguts.



## 2.4. Conclusions

El procés de verificació és un procés relativament recent que les empreses moltes vegades l'utilitzen com un avantatge competitiu davant la competència, com un símbol de transparència i de credibilitat davant els stakeholders.

Amb la crisi, els encarregats de la verificació (empreses i professionals) temien que les empreses deixaren de demandar-ho, ja que és un procés voluntari i suposa un cost addicional, però a pesar de la situació, tant l'elaboració de memòries de sostenibilitat com la verificació d'eixes memòries han augmentat considerablement. Gràcies a l'auge que han tingut els dos processos, s'ha creat un marc d'actuació (una guia) i uns estàndards per a que tots els encarregats de l'elaboració de les memòries seguisquen uns criteris comuns i d'aquesta manera aconseguir homogeneïtzar-la.

La verificació de les memòries de sostenibilitat és un procés molt complicat per si mateixa, però si a més d'aquesta dificultat li afegim que cada memòria estava elaborada seguint uns criteris, el procés es complicava molt i això no solament dificultava l'elaboració sinó que també la seua comprensió als stakeholders.

El marc més complet que hui en dia podem trobar al mercat és La Guia del GROiI, amb quatre versions diferents. En aquestos moments, les úniques versions disponibles són la del GRI 3.1 on es podia obtindre un nivell A+, B+ i C+. En el GRI G4, la valoració és diferent. L'entitat o organització que elabora les memòries de sostenibilitat és la que decideix quin és el nivell que vol obtindre i, aleshores, depenent de si el nivell és Essencial o Exhaustiu ha d'incorporar més o menys indicadors a la memòria. Una vegada la memòria està acabada i és sotmesa al posterior procés de verificació, és el verificador el que conclou si l'entitat o organització compleix amb tots els criteris i ha aconseguit el nivell Essencial o Exhaustiu que s'havia marcat al començament del procés d'elaboració de la memòria de sostenibilitat.

Una de les particularitats que té la Guia GRI, és la importància que li donen als stakeholders en l'elaboració de les memòries, per tant, aconsellen a les empreses que abans de començar amb l'elaboració de la memòria de sostenibilitat deurien analitzar una enquesta de materialitat per saber quin dels indicadors és més important per als stakeholders per d'aquesta manera poder enfocar les memòries depenent de la importància que els grups d'interés li donen a una cosa o a un altra. Així, les memòries poden realitzar les memòries centrant-se en allò que els stakeholders consideren més importants i així poden atraure més interessats.

## 3. METODOLOGIA

### 3.1. Estudi del cas

L'estudi del cas s'ha convertit en un mètode d'investigació molt utilitzat encara que molts investigadors pensen que no és un mètode quantitatiu ja que les seues conclusions no estan recolzades estadísticament. La utilització de l'estudi del cas ofereix informació i resultats que no podem trobar en els mètodes quantitatius i que és molt valuosa a l'hora de prendre decisions.

Al llarg de la història de la Ciència, han hagut diverses corrents en el pensament, les quals han originat diferents camins a l'hora de la recerca del coneixement. Aquestes corrents s'han polaritzat en dos enfocaments principals: per una banda l'enfocament quantitatiu i per altra l'enfocament qualitatiu de la investigació. En els seus inicis, aquests enfocaments els veiem per separat, però hui en dia, poden formar part d'un mateix estudi que enriqueix la investigació. Aquests no s'exclouen ni es substitueixen, encara que alguns experts pensen que sí que deuria de ser així. Per exemple, hi ha alguns crítics que pensen que l'enfocament quantitatiu és impersonal, limitat, tancat i rígid, mentre que altres pensen que l'enfocament qualitatiu és vago, subjectiu, invàlid, especulatiu i sense dades sòlides que recolzen les conclusions (Hernández, 2003). En la mateixa línia trobem a Stake (1995) que sosté que: *"l'objectiu de la investigació qualitativa és la comprensió, centrant la indagació en els fets; mentre que la investigació quantitativa fonamentarà la seua recerca en les causes, perseguint el control i l'explicació"*. En canvi, Dachler (1997) diu que *la investigació qualitativa i la quantitativa tenen diversos objectius i pressuposicions epistemològiques*.

És cert, que els dos enfocaments comparteixen les etapes generals, però cadascun té les seues característiques. El qualitatiu s'utilitza primer per poder descobrir les preguntes de la investigació. En alguns casos es proven hipòtesis o proposicions, però normalment el que s'utilitza són mètodes de recol·lecció de dades com poden ser les observacions i les descripcions. La majoria de vegades, les hipòtesis i preguntes apareixen després dins del procés d'investigació. Per altra banda, l'enfocament quantitatiu utilitza la recol·lecció i l'anàlisi de les dades per a contestar les preguntes d'investigació i poder provar les hipòtesis, establertes en el pas anterior, per poder donar una major confiança amb la medició numèrica. Per tant, cap enfocament és més important o millor que l'altre, simplement cadascú té una funció diferent i específica.

Orozco (1996) defineix la investigació qualitativa com *un procés d'indagació d'un objecte al qual l'investigador accedeix a través d'interpretacions successives, amb l'ajuda d'instruments i tècniques, que li permeten involucrar-se amb l'objecte per a interpretar-lo de la forma més integral possible*. Per altra banda, Strauss y Cobin (1990) argumenten que la investigació qualitativa és *qualsevol tipus d'investigació que produeix resultats que no s'han trobat per mitjà de procediments estadístics o altres mitjans de qualificació*.

El problema arriba a l'hora de determinar quins seran els resultats de la investigació, sobre tot quan els investigadors no tenen cap experiència en les investigacions qualitatives, quan no es relacionen cuidadosament les investigacions i quan s'intenta demostrar la qualitat, validesa i viabilitat de l'enfocament. En altres paraules, els estudis qualitius es centren en la recollida de dades i no en mesurar-les mitjançant números. És per això que l'anàlisi de dades és el pas més crític en la investigació.

Grinell (1997) i Creswell (1997) descriuen les investigacions qualitatives com estudis *on els significats s'extrauen de dades i no és necessari reduir-les, analitzar-les estadísticament, que es poden trobar amb ambients naturals, on les preguntes d'investigació no sempre han estat conceptualització, on les variables no són definides i en els que la recollida de dades està molt influïda per les experiències dels participants en l'investigació.*

Yin (1994) senyala que l'estudi del cas *és una investigació empírica que estudia un fenomen contemporani dins del seu context de la vida real, especialment quan els límits entre el fenomen i els seu context no són evidents.*

A l'hora de les distintes definicions, podem trobar discussions interessants respecte a que l'estudi de cas és un mètode que pot ser utilitzat per distintes metodologies, a que l'estudi del cas no és un mètode, que és una metodologia que utilitza diversos mètodes. També hi ha alguns autors que consideren que el estudis de casos no es poden utilitzar per a contrastar proposicions, però s'ha de tenir en compte que moltes vegades poden contribuir positivament en la construcció i desenvolupament de perspectives teòriques que no estan molt clares en torn a les organitzacions.

Quan es fa una investigació de estudi de cas es poden aconseguir diversos objectius i la formulació de les solucions provisionals i el paper que tinguen canviaran en funció dels objectius. Per a poder definir, d'una manera correcta, els objectius de l'estudi de cas s'han de tindre present les diferents preguntes que es poden fer. Per exemple, les preguntes del tipus "Què?" són exploratòries i es poden contestar realitzant una enquesta o consultat algunes bases de dades perquè en aquest tipus de preguntes el que s'intenta descriure són les incidències o bé prediccions sobre alguns resultats. En canvi, les preguntes de tipus "Com?" i "Per què?" són més explicatives i per tant, seran més rellevants en l'estudi del cas, ja que les seues respostes formen part de la teoria a tractar. Per aquest motiu, segons Yin (1994) senyala que existeixen diverses classificacions dels estudis de casos:

1. Segons l'objectiu de l'estratègia d'investigació:
  - a. Descriptius: l'objectiu és analitzar com ocorre un fenomen organitzatiu dins d'un marc real.
  - b. Exploratoris: busquen la familiarització amb un fenomen que no té un marc teòric ben definit.
  - c. Il·lustratius: posen de manifest les pràctiques de gestió de les empreses més competitives.

- d. Explicatius: intenten desenvolupar o depurar teories.
2. Des del punt de vista que es fonamenta en el número de casos objecte d'anàlisi:
  - a. Un únic cas: adequat quan el cas que s'està estudiant siga especial i tinga les condicions necessàries per a confirmar, desafiar o ampliar una teoria.
  - b. Múltiples o comparatius casos: es realitzen el mateix tipus de preguntes als diferents casos per així poder comparar les respostes obtingudes per a, d'aquesta manera, poder arribar a conclusions importants. Amb açò es poden aconseguir respostes més sòlides i convincents perquè el que s'intenta en aquest tipus de casos és que coincideixen tots els resultats.

En relació a l'últim tipus de casos, alguns autors no es posen d'acord. Alguns pensen que dos casos seria suficient per a realitzar un bon estudi del cas múltiples, altres pensen que el mínim estaria en quatre i el màxim en deu i sempre que s'aproxime més al deu millor i més complet serà l'anàlisi i altres, en canvi, defenen que no té perquè existir un número òptim, sinó que el que s'ha de tindre present és que els casos utilitzats han d'abastar el conjunt de situacions.

Per una altra banda, trobem a Cepeda (2006) que classifica els estudis de cas en dos tipus en funció del paradigma en el qual l'investigador es troba. Per una banda trobaríem l'enfocament positivista i per altra l'enfocament interpretatiu.

Els estudis de casos que presenten un enfocament positivista, presenten diverses característiques:

- No accepten manipulacions experimentals.
- No creuen que siga necessari a priori descriure les variables dependents i independents.
- Els resultats obtinguts depenen de la capacitat d'integració de l'investigador.
- El desenvolupament de noves hipòtesis pot suposar canvis en l'elecció del lloc i en els mètodes de recollida de dades.
- S'analitzen una o poques entitats, organitzacions, persones, etc.
- La complexitat s'analitza intensivament.
- L'estudi de casos es dissenya per a les fases d'exploració, classificació i desenvolupament d'hipòtesis.
- Es centra en situacions actuals.
- El fenomen s'estudia en el seu estat natural.
- Existeixen diverses fonts i formes d'obtenir les dades.
- És molt útil en l'estudi de "Per què?" i "Com?".

Els estudis de casos amb un enfocament interpretatiu tenen diversos principis bàsics:

- Principi d'abstracció i generalització: relacionen els detalls ideogràfics a partir de la interpretació de les dades mitjançant l'aplicació dels principis amb els

conceptes generals que descriuen la naturalesa de la comprensió humana i l'acció social.

- Principi de raonament dialèctic: exigeix sensibilitat amb les possibles contradiccions.
- Principi de múltiples interpretacions: requereix sensibilitat amb les possibles diferències d'interpretacions entre els participants.
- Principi de sospita: necessita de la sensibilitat amb les declaracions obtingudes pels participants.
- Principi fonamental del cercle hermètic: la comprensió humana s'aconsegueix per la interacció entre la comprensió de les parts.
- Principi de contextualització: exigeix d'una reflexió crítica per a que el cas pugui arribar a la situació objecte d'estudi.
- Principi d'interacció entre els investigadors i els subjectes: exigeix una reflexió sobre la recollida de dades per part de l'investigador per a poder construir una interacció entre els investigadors i els participants.

## 3.2. Fonts i dades.

La selecció dels casos és molt important, ja que és en aquest moment on es defineix la unitat d'anàlisi o d'observacions que constituirà el cas a estudiar. Segons Sierra (1994) *les unitats d'observació són les realitats que es pretenen observar. Aquestes constitueixen en la investigació l'objecte global de l'estudi i d'elles s'obtenen les dades empíriques per a corroborar les proposicions o hipòtesis amb la realitat.* Una bona selecció de la població ajuda a que la unitat d'anàlisi siga consistent amb els límits de la teoria que s'intenta provar.

Quan es realitza una investigació amb estudi de casos, la unitat d'anàlisi deu ajudar en la delimitació de les fronteres de l'estudi, però moltes és difícil separar un fenomen del context en el qual es produeix.

Després de decidir la unitat d'anàlisi, la selecció dels casos es basarà en un mostreig teòric, no estadístic, on s'escolliran els casos que ofereixen una major oportunitat d'aprenentatge i que permeten una generalització analítica dels resultats. Una vegada les unitats d'anàlisi estan definides, l'investigador es centra en els aspectes del fenomen estudiar per focalitzar l'atenció i permetre disminuir el temps destinat al treball de camp.

Com que normalment, el número de casos a estudiar sol ser limitat, existeixen unes regles bàsiques per a la seua elecció. Es considera que si el fenomen està contingut en un o pocs casos, és necessari elegir els casos on el progrés siga transparentment observable.

Una vegada s'han definit els casos a estudiar, les unitats d'anàlisi i els procediments per a la recopilació d'informació, és necessari procedir a l'obtenció de la informació. Segons Hernández, Fernández i Baptista (2003) *en una investigació qualitativa, la recol·lecció de dades és fonamental i el seu propòsit no és mesurar les variables per poder dur a terme l'anàlisi estadístic.* El que és pretén és obtindre la informació dels subjectes, comunitats, context, variables o situacions en profunditat. Les dades qualitativa consisteixen en la descripció d'una manera profunda i completament d'esdeveniments, situacions, imatges mentals i sentiments i actituds de les persones, bé d'una manera individual o bé d'una manera grupal o col·lectiva. Les dades es recopilen per a poder analitzar-les, comprendre-les i poder respondre d'aquesta manera a les preguntes d'investigació o generar coneixement. La recol·lecció d'aquestes dades ocorre en els ambients naturals, reals i quotidians dels individus i és per això que aquest tipus de dades resulta molt útils per a observar el comportament humà.

Per a evitar inconvenients en la investigació, és necessari que en la majoria d'estudis de cas s'utilitze una combinació de tècniques per a obtindre la informació. Per tant, les fonts d'informació que es poden utilitzar en aquest tipus de casos és múltiple, però no s'ha de considerar que cap font és més important que altra ni que té més avantatge



competitiu que un altre, sinó que per a poder realitzar un bon estudi de cas, s'han d'utilitzar totes les tècniques possibles.

Per a poder considerar que una investigació és valuosa i acceptable ha de ser fiable, vàlida i generalitzable. Per aquesta raó, Yin (1994) senyala que per a establir la qualitat de qualsevol investigació es pot considerar la existència de quatre aspectes utilitzats de manera comuna i que són rellevants per a avaluar la qualitat de la investigació realitzada. Els criteris són:

- Validesa de model
- Validesa interna
- Validesa externa
- Fiabilitat

#### La validesa del model

En la validesa del model s'ha d'abastar tots els conceptes que deuen analitzar-se, les mesures operatives deuen de ser indicadors del fenomen i la persona que va a investigar ha de ser un investigador. Segons Yin (1994) per a aconseguir una major validesa, es deuen utilitzar diverses fonts d'evidència, establir una cadena i exposar a revisió d'experts els resultats preliminars de la investigació:

- La utilització de múltiples fonts és molt important ja que és una tàctica rellevant en la fase de recopilació de dades.
- El lector d'un estudi de cas ha de poder obtindre conclusions quan analitza les evidències. És per això, que es recomanable fer referència i citar a la base de dades en l'informe final.
- És interessant fer un esborrany de l'informe per a que siga revisat pels experts en la matèria i així poder modificar i corregir els errors detectats. 4

#### La validesa interna

La validesa interna fa que l'estudi de cas es convertisca en una investigació objectiva en reflectir i explicar la vertadera situació analitzada. Per a Yin (1994) la validesa interna és el grau en el qual es poden establir relacions causals, on les condicions demostren conduir a altres. Per a poder garantir la validesa interna, les tècniques que s'aconsellen estan relacionades amb la utilització de quatre aspectes: triangulació, ajust a un patró, la construcció d'explicacions i l'anàlisi de sèries temporals.

#### La validesa externa

La validesa externa estableix el domini en el qual es pot generalitzar tot allò que s'ha trobat en l'estudi. Alguns autors consideren que la validació externa és el punt més dèbil de la metodologia a l'hora de la generalització de resultats, que contrasta amb les estratègies d'investigació que contenen indicadors estadístics. No obstant açò, s'ha demostrat que no és correcte quan es parla d'estudi de casos, donat que les

investigacions es basen en la generalització analítica d'un conjunt particular de resultats.

En una investigació, s'adquireix validesa externa quan s'analitzen les experiències dels casos que s'estan estudiant, recorrent a les cites de les opinions i respostes dels investigadors.

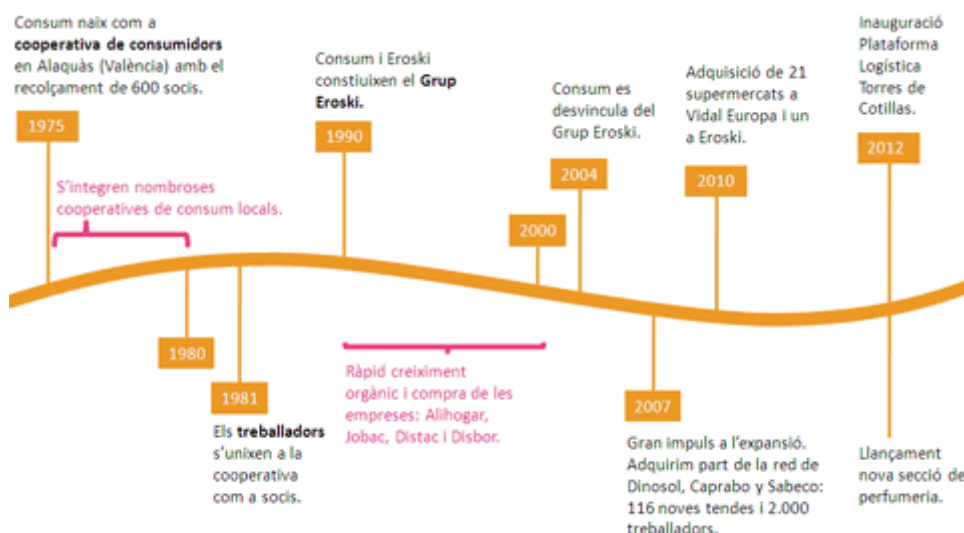
### La fiabilitat

Yin (1994) estableix la fiabilitat com un criteri per a demostrar que les operacions d'un estudi, els procediments de recopilació de dades poder repetir-se amb els mateixos resultats. Per tant, la fiabilitat és refereix al grau de seguretat o consistència. Un estudi resultarà més fiable quan una persona repetisca l'estudi i arribe als mateixos resultats. El que es pretén, d'aquesta manera, és minimitzar els errors, destacant la importància de determinar un protocol especificant tots el passos a seguir així com una base de dades que tinga tota la informació recopilada.



## 4. ESTUDI DEL CAS CONSUM

### 4.1. Història



Font: Consum

La cooperativa valenciana Consum va nàixer en 1975 a la població valenciana d'Alaquàs on va obrir el seu primer establiment amb un col·lectiu de 600 socis consumidors, com una cooperativa de consum. Des dels seus inicis, l'evolució de Consum s'ha caracteritzat per un continu creixement, fins el punt de posicionar-se en l'actualitat com la cooperativa més gran de la Comunitat Valenciana així com ser una de les primeres empreses del sector de la distribució. Durant els cinc primer anys de vida de Consum, diverses cooperatives de consum locals van anar unint-se a la seua xarxa comercial, la majoria d'elles eren xicotetes i de pobles de la província de València com Silla, Enguera i l'Olleria.

El 1981 és l'any en el qual els treballadors de la cooperativa passen de ser simples i mers treballadors a convertir-se en socis treballadors, és a dir, Consum es converteix en una cooperativa de treball associat. I què es una cooperativa de treball? És una forma diferent de fer empresa basada en els 7 principis cooperatius, l'objecte de la qual és proporcionar, als seus socis, llocs de treball mitjançant el seu esforç personal i directe a través de l'organització comuna de la producció de béns o serveis per a tercers. Les cooperatives de treball representen un model d'empresa en el qual els objectius econòmics i empresarials s'integren amb uns altres de caràcter social i d'aquesta manera s'aconsegueix un creixement econòmic basat en l'ocupació, l'equitat social i la igualtat. Una cooperativa no solament busca obtindre rendibilitat per l'activitat realitzada sinó que també ofereix una sèrie d'avantatges que es deriven d'un

model propi d'organització interna. Els principis en els quals es basa la filosofia d'una cooperativa són:

- 1) Adhesió oberta i voluntària: les cooperatives són organitzacions voluntàries que estan obertes a totes aquelles persones que estan disposades a utilitzar els seus serveis així com a acceptar tota responsabilitat que comporta el ser socis o sòcies de treball.
- 2) Gestió democràtica: la cooperativa és controlada pels socis i sòcies de treball que participen activament en la presa de decisions on cadascun dels socis i sòcies tenen el mateix dret de vot.
- 3) Participació econòmica de socis i sòcies: cada soci o sòcia contribueix d'una manera equitativa en el capital de l'empresa. També reben una compensació limitada, en el cas que hi haja, sobre el capital subscrit.
- 4) Autonomia i independència: la cooperativa és una organització autònoma d'ajuda mútua controlada pels socis i sòcies.
- 5) Educació, entrenament i informació: brinda educació i formació a les persones associades de manera que contribueixen eficaçment al desenvolupament de la mateixa.
- 6) Cooperació entre cooperatives: les cooperatives enforteixen el moviment cooperatiu, treballant d'una manera conjunta per mitjà d'estructures locals, regionals, nacionals i internacionals.
- 7) Compromís amb la comunitat: la cooperativa treballa per al desenvolupament sostenible de la seua comunitat mitjançant polítiques que estan acceptades per les persones que la formen.

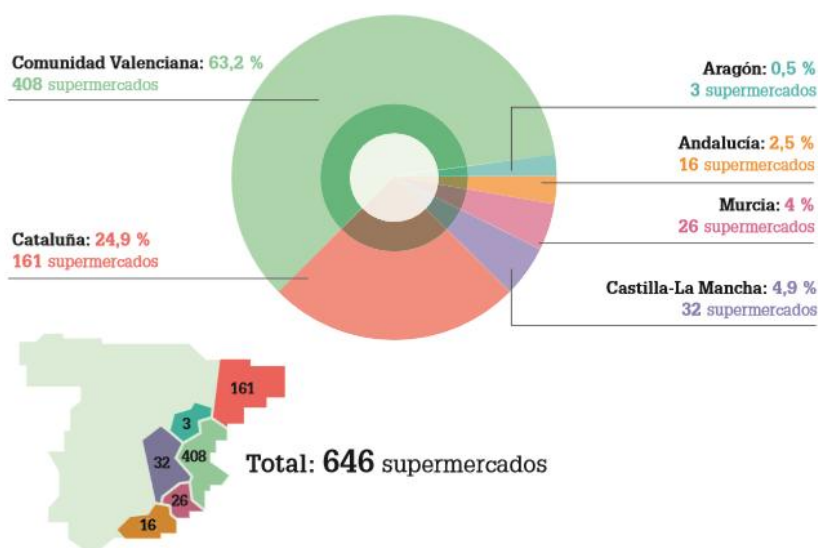
A partir de 1987, Consum comença amb el canvi de la cooperativa i la seua expansió gràcies a l'adquisició d'empreses de distribució de més envergadura com eren Vegeva, Ecoben, Alihogar i Jobac a la Comunitat Valenciana i Distac i Disbor a Catalunya.

Al començament de la dècada dels noranta la cooperativa Consum juntament amb Eroski va constituir el Grup Eroski, com a soci fundador. Aquesta unió va perdurar fins el 2004 quan la cooperativa Consum va prendre la decisió de desvincular-se per divergències en el model i va ser a febrer de 2004 quan l'aliança comercial es va finalitzar.

En el 2007, Consum va agafar un gran impuls en l'expansió i va incrementar amb 53 supermercats Supersol la xarxa de supermercats de Consum i Consum bàsic de que disposava a Catalunya, consolidant-se d'aquesta manera a Catalunya. El mateix any, la Cooperativa també adquireix 62 supermercats de Caprabo, repartits per al Comunitat Valenciana, Murcia, Castella La Manxa i Andalusia i d'aquesta manera va reforçar la seua posició estratègica a l'arc mediterrani. Aquesta expansió va suposar una augment de la plantilla en 2000 treballadors. Al maig de 2010 adquireix 21 supermercats de Vidal Europa i un d'Eroski.

## La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

Actualment, Consum desenvolupa la seua activitat en el sector de la distribució a través d'una xarxa comercial composta per 646 supermercats entre Consum, Consum Bàsic i les franquícies Charter, dels quals 428 són propis i 218 són franquícies. Té una plantilla pròxima als 10.500 treballadors, més de 2.000.000 de socis consumidors i està present a la Comunitat Valenciana, Catalunya, Murcia, Castella la Manxa, Aragó i Andalusia.



Font: Consum

Per poder abastir tots els seus centres tant propis com franquícies, Consum compta amb una gran xarxa logística, ja que el seu objectiu prioritari és que els productes arriben fins als clients frescos i amb garantia de qualitat. La seua social està situada a Silla, un poble de la província de València, al costat de la plataforma de mercaderies generals, les instal·lacions d'emmagatzematge de la qual compten amb una superfície de 33.000 m<sup>2</sup> i on s'emmagatzemen productes d'alimentació seca, drogueria, perfumeria i basar.



A Quart de Poblet (altre poble de la província de València) està situada la plataforma de productes frescos, amb una superfície total de 23.000 m<sup>2</sup> entre les instal·lacions de

Carns, Xarcuteria, Lactis, Congelats i Forn, i una altra a Riba-Roja del Túria que s'encarrega de la distribució de productes frescos (fruites, verdures i peix) a la xarxa comercial.

Consum també disposa de diverses plataformes a l'arc mediterrani per poder abastir a totes les seues tendes de les diverses comunitats autònomes on esta present. És per això que te diverses plataformes a Barcelona, la de mercaderies generals (alimentació seca i no alimentació) a la Zona Franca amb 92.000 m<sup>2</sup> i una altra al Polígon Industrial del Prat de Llobregat, amb 13.500 m<sup>2</sup>, on es proveeix als 152 supermercats que té Consum a Catalunya. A Múrcia, Torres de Cotillas més exactament, es troba la plataforma d'integració regional amb 76.000 m<sup>2</sup>. Aquesta última està oberta recentment i impulsa el creixement de Consum a la zona sud de la península, abastint a més de 100 supermercats d'Alacant, Múrcia, Castella la Manxa i Andalusia.

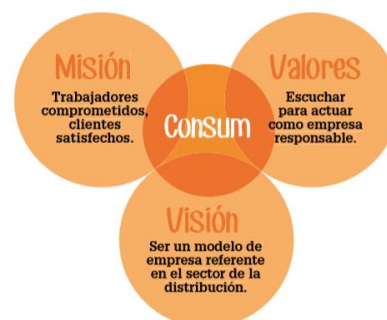
## Logística



Font: Consum

Com cada empresa, Consum també te la seua missió, la seua visió i un valors:

- Missió: Satisfer els socis i clients amb una compra única de qualitat, varietat, preu i servei basada en l'atenció i el compromís dels nostres treballadors, és a dir: treballadors compromesos, clients satisfets.
- Visió: Ser una cooperativa independent, innovadora, honesta i sostenible on es compre amb capacitat d'elecció i bons preus. És a dir, un model d'empresa referent en el sector de distribució.
- Valors: Escoltar el client, els treballadors, els



proveïdors i l'entorn, aportar productes, formació, informació, benestar, desenvolupament i sostenibilitat i responsabilitzar-se amb compromís, honestat i respecte.

### Qualitat i seguretat alimentària

Consum es compromet amb la qualitat dels seus productes i serveis i ha continuat treballant en la millora de la seguretat alimentària. És per això que el control sobre els productes es planteja en tres nivells d'anàlisi. El primer vigila mitjançant auditories basades en els estàndards de seguretat alimentària, qualitat i control del producte, tots els proveïdors de marca pròpia i frescos. Amb ells s'estableixen rutes de millora supervisades periòdicament. Aquest control es complementa amb una sèries de verificacions analítiques periòdiques dels productes.

#### **Control en el punt de venda:**

Nombre d'auditories	Criteri	Es comprova
206	Seguretat alimentària	Implantació de pràctiques d'higiene correctes
151	Temps de reposició	Manteniment de la cadena de fred
398	Neteja i desinfecció	Verificació de l'estat higiènic correcte de les superfícies de treball

#### **Control de productes i proveïdors**

Nombre d'auditories/anàlisi	Marca Cosnum	Productes frescos
<b>Control preventiu</b>	629	740
<b>Control de qualitat</b>	1.276	494
<b>Control comparatiu</b>	403	22
<b>Es comprova</b>	Traçabilitat, control analític de qualitat i seguretat alimentària i validació de producte	Traçabilitat, control analític de qualitat i seguretat alimentària.

	ALIMENTACI N Y NO ALIMENTACI N		FRESCOS Y REFRIGERADOS	
	Nº de auditor as y an lisis	Satisfacci n	Nº de auditor as y an lisis	Satisfacci n
<b>Control Preventivo</b>	481	88%	970	90%
<b>Control Calidad</b>	482	86%	1.304	90%
<b>Control comparativo</b>	720	95%	182	91%

### Grups d'interés

Els grups d'interés són un grup de persones que es veuen o poden veure's afectades per l'activitat de Consum o tenen certa incidència sobre ella. Entre ells es promou la comunicació i la interacció, sempre identificant quines són les seues necessitats i donant-los resposta. Consum identifica 6 grups d'interés:

#### **Socis i sòcies treballadors**

La seua política de personal, es destaca per la creació d'ocupació estable i de qualitat, per la inversió en formació i per l'aposta en la qualitat de vida al treball. El Pla de Conciliació i Igualtat de la Cooperativa és pioner en el seu sector i s'ha convertit en un dels més avançats, convertint-se en l'única empresa del sector que té el certificat d'Empresa Familiarment Responsable (EFR)

#### **Socis i sòcies clients**

La implicació dels socis i sòcies consumidors de Consum, així com la seua participació en les activitats que organitza, són trets diferencials de la Cooperativa.

Consum està prop del seu soci o sòcia client i és per això que intenta mantindre un diàleg bidireccional, treballant conjuntament per mitjà de compres acompanyades, entrevistes, reunions i enquestes, per millorar els productes i els serveis.

#### **Clients**

#### **Proveïdors i creditors**

Consum manté una relació pròxima amb els seus proveïdors i des d'un primer moment buscar unir esforços en la consecució d'objectius. La política comercial de Consum, assortiment ampli i amb gran varietat de marques, recolzada pels proveïdors que ofereixen una oferta personalitzada i adaptada a cada tipus de client, busca la satisfacció completa del client.

Més del 90% dels proveïdors de productes frescos i refrigerats de marca pròpia passen verificacions de qualitat i aconseguen el certificat que garanteix el respecte del medi ambient i la seguretat alimentària. A més, Consum segueix elegint els productes i els proveïdors seguint els criteris ambientals i que tots ells estiguen conscienciats amb el desenvolupament d'una gestió socialment responsable. En la seua política de Responsabilitat Social, s'estableix que "tenim la voluntat d'estimular el desenvolupament econòmic local per mitjà d'un increment progressiu en l'ús de recursos dels territoris on actuem comercialment, de manera que les empreses del territori es veuen afavorides".

En quant al producte de la marca Consum, la cooperativa té un nivell d'exigència molt elevat quan parlem de paràmetres de qualitat, disseny, competitivitat i satisfacció del client.



## **Franquiciats**

Els franquiciats són un col·lectiu molt important per a la cooperativa i és que amb la franquícia Charter, Consum ofereix els productes i serveis de Consum a poblacions mitjanes, zones turístiques i barris urbans de les grans ciutats, que no disposen de població suficient per a la presència d'un gran supermercat, però que si que necessiten d'una bona instal·lació on poder realitzar les compres diàries. La marca Charter està present en tot l'arc mediterrani espanyol i el perfil dels seus establiments és d'un supermercat familiar d'entre 200 i 500 m<sup>2</sup> de sala de vendes.

Charter ofereix als seus franquiciats una informació transparent sobre el negoci i la xarxa logística sense cost i la implementació de sistemes informàtics eficients. Els clients de les franquícies Charter es poden beneficiar de tots els avantatges que Consum fa al llarg de l'ant a través del programa de fidelitat Món Consum.

## **Entitats**

### Política i gestió ambiental

Anualment, Consum avalua les actuacions ambientals per conèixer els aspectes més significatius i d'eixa manera, posar mesures per controlar-los. També gestiona les conseqüències derivades del canvi climàtic com són l'augment de costos i consums de recursos naturals com l'aigua i l'energia.

L'energia consumida, és l'elèctrica i el gasoil només s'utilitza quan es comprova el funcionament dels grups electrògens. Als centres situats en zones amb temperatures extremes, s'utilitza gas natural com a mesura de prevenció.

### Conciliació i igualtat

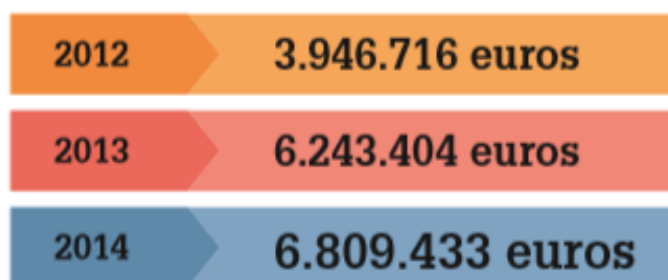
A Consum, s'han reconegut les bones condicions laborals de la cooperativa amb el certificat Top Employers, un reconeixement a nivell internacional que ens posiciona entre les millors empreses per a treballar a Espanya. D'igual manera, cal destacar que Consum manté la seua condició de ser la única empresa del sector de la distribució certificada com a Empresa Familiarment Responsable.

Consum, en coherència amb els valor de la Cooperativa per afavorir les condicions d'igualtat i participació en tots els socis, té el criteri d'aplicar la mateixa base salarial a tots els seus treballadors, independentment del salari mínim establert en els col·lectius de cada zona en la qual opera. A més, totes les persones que treballen en la cooperativa gaudeixen dels mateixos beneficis socials. El personal operatiu soci treballar de Consum (87% de la plantilla) percep uns ingressos bruts mitjans mensuals de 1.435,5 euros, considerant les retribucions fixes, variables, retorns cooperatius i rendiment del capital social.

### Integració en l'entorn

Consum participa en moltes associacions sectorials a més de ser una de les parts signants de la xarxa nacional del Pacte Mundial de les Nacions Unides i és membre de: ASEDAS, ADEIT, ADL, CEV, Club de Màrketing de València, Club de la Innovació, Asumur, Fedocova, Fundació Etnor, Fundació Sabor i Salut, entre altres.

Consum també col·labora amb moltes organitzacions no governamentals i amb entitats amb fins socials i és per això que en el 2014 la cooperativa a destinat uns 6.8 milions d'euros a projectes de col·laboració, un 9% més que en l'exercici anterior.



Consum ha col·laborat en més de 221 projectes amb entitats com Càritas, Cruz Roja, Oxfam Intermón, Unicef, Manos Unidas, Associació de malalts d'Alzhèimer, Banc d'Aliments, Casa de la Caritat, PayaSOSpital, etc.

Entre el projectes voluntaris en els quals Consum col·labora amb entitats nacionals i internacionals, destaquen:

- Universitat Politècnica de València: Càtedra Consum- UPV, especialitzada en geomarketing.
- Creu Roja: Acord per a la reinserció laboral de col·lectius vulnerables.
- Federació d'Agricultura i Medi Ambient de la Comunitat Valenciana (FUVAMA) per al foment de desdejunis saludables en centres educatius valencians.
- Col·laboració amb l'Institut de Diversificació i Estalvi energètic IDAE amb el desenvolupament dels projectes desenvolupats en el Pla d'Estalvi i eficiència energètica.

## 4.2. Consum en xifres

Durant el 2013, el consum alimentari va presentar una xicoteta recuperació centrada en el segon semestre, segons dades de l'INE. En els primers mesos el creixement va ser negatiu però en canvi, en els últims mesos de l'any 2013 va haver un canvi de tendència fins arribar a un creixement positiu del 0.1%, pràcticament un creixement zero. En el 2014 s'ha mantés la tendència d'un lleuger increment del consum alimentari com es va poder veure a finals del 2013, segon dades de l'INE (que ja hem comentat anteriorment). Així, el creixement del consum alimentari, segon dades de l'INE, durant el 2014 ha sigut del 0.4%.

El creixement de Consum durant el 2014 ha sigut superior a la mitja del mercat, no solament en superfície dinàmica i constant on l'increment ha sigut del 2%. Aquest valor reafirma la gestió comercial de Consum, que junt a les noves obertures, ha suposat un creixement d'entorn al 5.6%. El creixement en vendes que s'ha vist en el 2014, ha anat acompanyat d'un creixement en resultats, mantenint la creació de treball estable i la política d'inversions per a garantir el futur de la cooperativa, sempre seguint apostant per ser un referent en el sector com a empresa socialment responsable.

Si parlem de les previsions econòmiques del 2015, s'estima que durant aquest any es va mantindre el lleu creixement que em pogut veure durant aquestos dos anys, que podrà augmentar encara més en funció de la recuperació de l'índex de confiança del consumidor, índex que durant aquest 2014 ha tingut una important recuperació. Una altra cosa a tenir en compte en aquest 2015 és l'aplicació durant dos anys consecutius de la nova taxa que es va aprovar a finals del 2013, per a gravar els gasos refrigerants, i que, al disminuir el percentatge de bonificació suposarà un major cost per als comptes de la Cooperativa, obligant a un reajustament en la gestió, ajustant les despeses i incrementant competitivitat.

A pesar de la situació econòmica que la societat està travessant, les vendes de la cooperativa s'han situat en l'any 2014 en 1.942,9 milions d'euros, és a dir, un 5.6% més que en el 2013. El resultat s'ha situat en els 34.1 milions d'euros, cosa que ha suposat un increment del 6%. Açò s'ha degut a l'ampliació de la plantilla i a l'adaptació del marge per poder oferir un preus més competitius. Els principals mercats de la cooperativa són els de la Comunitat Valenciana amb un 70% sobre el total seguits pels de Catalunya amb un 22%, els costos dels quals representen el mateix percentatge sobre el total. Finalment dels resultats, després de

<b>VALORECONÒMIC DIRECTE CREAT</b>	<b>1.818.733.385</b>
<b>VALORECONÒMIC DISTRIBUIT</b>	<b>1.740.318.233</b>
Costos operatius	1.458.020.704
Salari i beneficis socials	254.493.752
Pagament a proveïdors de fons	21.206.833
Pagaments a governs (taxes i impostos)	6.544.379
Inversions en la comunitat	52.565
<b>VALORECONÒMIC RETÉS</b>	<b>64.148.517</b>

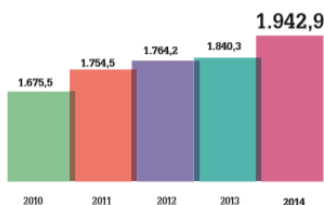
## La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

descomptar totes les despeses i interessos del capital i de sumar-li la quantitat corresponent al Fons de Formació i Promoció en Cooperativa, s'obté un excedent de 22 milions d'euros dels quals els resultat cooperatius són 11,1 milions d'euros. El percentatge assignat als socis treballadors de Consum, s'ha situat en el 60.35% del total de l'excedent cooperatiu, és a dir, 9.6 milions d'euros.

El percentatge de distribució de resultats totals (cooperatius i extra cooperatius) destinats a fons col·lectiu s'ha situat en el 29%. El percentatge sobre el passiu corresponent als fons propis és del 42,8%, és a dir 381 milions d'euros, dels quals un 30% va destinat a reserves.

En el 2014 la cooperativa va invertir 90.4 milions d'euros en l'ampliació i adequació de la xarxa de tendes als estàndards de qualitat de Consum i a noves instal·lacions logístiques.

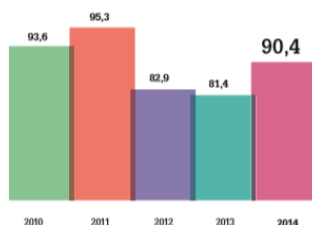
**VENTAS**  
**1.942,9**  
Millones de euros



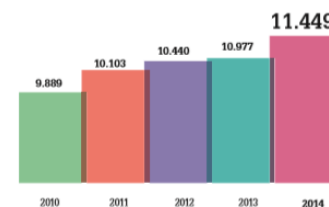
**RESULTADOS**  
**34,1**  
Millones de euros



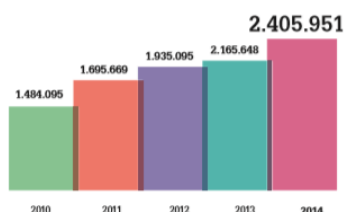
**INVERSIONES BRUTAS**  
**90,4**  
Millones de euros



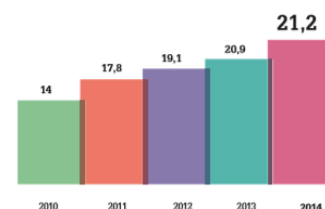
**PLANTILLA**  
**11.449**  
Personas



**SOCIOS-CLIENTES**  
**2,4**  
Millones de personas



**CHEQUE REGALO**  
**21,2**  
Millones de euros

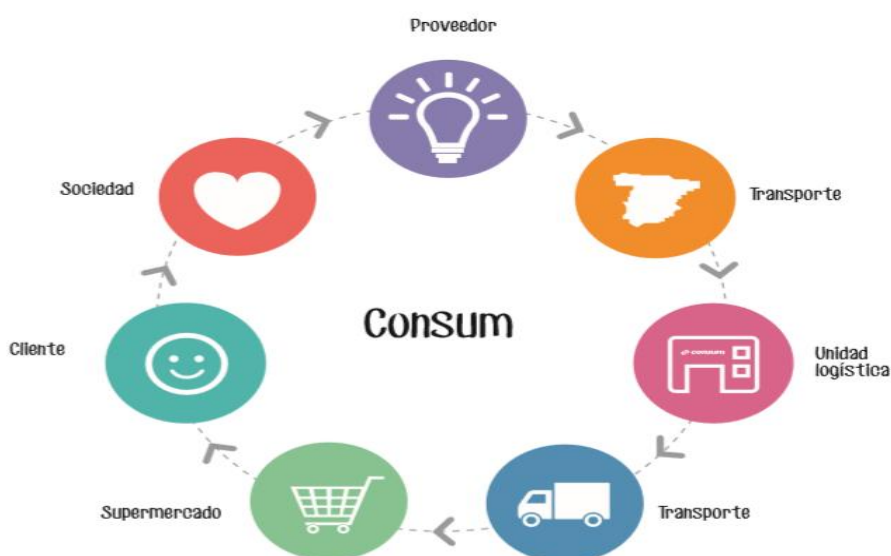


Font: Consum

### Supermercats i logística

El 2014 ha estat marcat per l'objectiu d'optimitzar tots els processos logístics i en especial, el transport i així poder arribar als seus clients d'una manera més eficient. A més han consolidat el projecte Transport en Origen, l'objectiu del qual és garantir tota la cadena de subministrament des de l'origen dels productes als seus supermercats. Aquest nou projecte li ha suposat a la cooperativa una millor gestió de la puntualitat en les entregues en plataforma i d'aquesta manera, assegurant l'horari de servei a les tendes, amb total disponibilitat de la gamma i incrementant la millora de la frescor i la qualitat de producte a l'acurtar els temps des de l'origen fins al consumidor final. A més cal sumar-li els 70 proveïdors de fruites, peix, xarcuteria, làctics, refrigerats i congelats que han decidit afegir-se a aquest projecte.

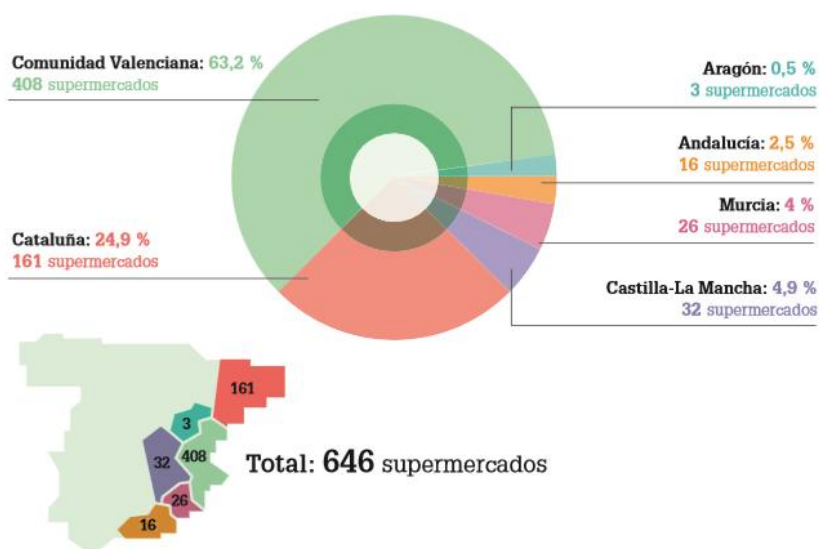
Cal tindre en compte que aquest nou projecte, a més de tot el comentat anteriorment, també ha ajudat amb la millora de la cadena de valor de la cooperativa que es pot resumir de la següent manera:



Font: Consum (Memòria sostenibilitat 2014)

Si ens centrem en els supermercats, Consum en aquest any 2014 ha continuat creixent, com ho ha portat fent des de fa uns anys cap aquí, amb l'obertura de 35 nous supermercats, dels quals 14 són propis, és a dir, Consum i Consum Bàsic i 21 són franquícies, Charter. I amb aquestes noves obertures, Consum compta amb un total de 646 supermercats en tot l'arc mediterrani, on 428 són propis i 218 són franquícies. A part de les noves obertures, en Consum s'han reformat 9 supermercats i aquestes reformes han suposat un increment total de 3.150m<sup>2</sup>, a més de l'extensió del nou model de perfumeria assistida en 38 tendes més que l'any anterior. No solament s'han obert tendes, sinó que també hi ha algunes que han hagut de tancar i altres que han

canviat el nom. Un total de 14 tendes han tancat durant el 2014 i altres 3, s'han passat a la franquícia Charter.



Font: Consum

En el 2014, la quota de mercat nacional de Consum per superfície ha augmentat un 3% fins arribar al 3.9%, és a dir, ha arribat a posicionar-se en el lloc número 7 del rànking nacional d'empreses de distribució.

### Índex de satisfacció

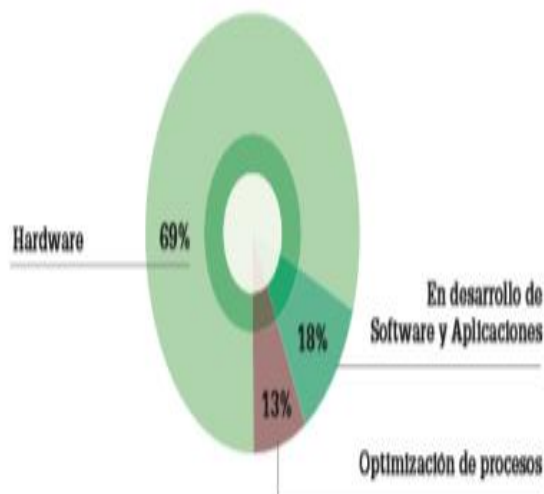
Consum realitza unes enquestes de satisfacció (anualment o biennalment) als socis treballadors, socis clients i clients per saber quin és el seu nivell de satisfacció i així poder millorar per a l'any següent. Els resultats del 2014 han sigut:

- Un 3.6 sobre 5 en l'Enquesta de Clima Laboral (biennal), un 0.5% més que en l'enquesta anterior.
- Un 8.16, sobre 10, en l'estudi realitzat entre els socis clients sobre el Programa d'Interés, un 4% més que l'enquesta anterior. A més, el 64.3% dels socis-clients valoren com a molt interessant l'e-mailing que reben de Consum on els avantatges millor valorats són el txec regal i el servei a domicili gratuït.
- El nivell de satisfacció de l'Àrea Escolta Activa ha sigut de 8.73, sobre 10, on s'ha pogut observar una millora en respecte a la puntuació d'altres anys anteriors.
- Pel que fa al rànking comercial de les 20 empreses de distribució valorades per 24 fabricants en 2014, Consum ocupa el segon lloc i aconsegueix així millorar la quarta posició que tenia l'any 2013.
- L'estudi de satisfacció entre els clients i socis-clients s'identifiquen la varietat i la qualitat dels frescos com a fortaleces de Consum.
- Els franquiciats puntuen amb un 3 sobre 5 les iniciatives que la cooperativa té amb ells en l'estudi realitzat en 2014.

- Les entitats col·laborades, han participat en un 100% en totes les convocatòries que Consum ha realitzat

### Iniciatives innovadores

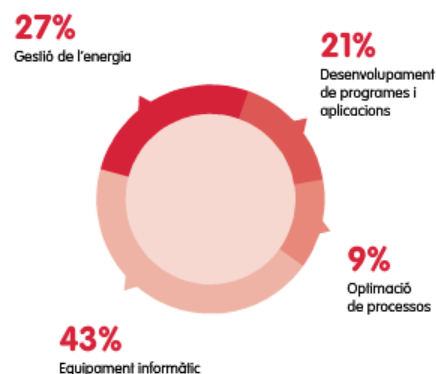
Hui en dia, les noves tecnologies de la informació estan canviant tots els processos, la manera de relacionar-se amb les parts interessades i els mitjans de comunicació. És per aquest motiu que s'ha de tenir present que la innovació és un instrument fonamental per a reinventar-se, ser més eficients i donar una millor resposta a la demanda i necessitats dels clients. En 2013, Consum ha apostat per les noves tecnologies i ha realitzat una gran inversió, 8.6 milions d'euros, un 8.9% més que l'exercici anterior. Entre els projectes més destacats de la Cooperativa en el 2014, podem trobar el desenvolupament de la aApp "Mi información en personal" dirigida als socis treballadors. També cal destacar el desenvolupament de solucions per al control i la gestió energètica o per a l'auditoria del punt de venda i la garantia de frescor.



Si ens centrem en els proveïdors de Consum, durant el 2013 es va consolidar la reorganització dels departaments de Compres i Logística, però aquest canvi en l'organització afecta directament en la relació que manté Consum amb els seus proveïdors.

Com podem veure en la seua Política de Responsabilitat Social "tenim la voluntat d'estimular el desenvolupament econòmic local per mitjà d'un increment progressiu en l'ús de recursos dels territoris on actuem comercialment, de manera que les empreses del territori es veuen afavorides", i és per aquest motiu, que el 69.6% de les compres de Consum les fa a les Comunitats Autònomes en les quals està present.

Pel que fa a la qualitat del producte, al 2013 Consum va incorporar 381 referències, arribant a un total de 1.829 productes, amb una participació en valor del 29.8% dos punts més que l'any anterior. No solament s'han incorporat referències sinó que també s'ha millorat el disseny de 160 referències, aconseguint d'aquesta manera una millor qualitat i ser més atractives per al client.



### Sòcies i socis treballadors

En el 2014, Consum ha estrenat una nova filosofia de treball centrada en l'Actitud Consum, que pretén portar-la a la pràctica segons un decàleg intern de motivació.

En 2014 s'han creat 472 nous llocs de treball, fins aconseguir una plantilla de 11.449 treballadors, dels quals el 74% són dones i la mitjana d'edat és de 38 anys. D'aquestes 11.449 persones que treballen en Consum, el 97% són socis o sòcies fixos o socis en període de prova.

A més dels llocs de treball directes, l'activitat de Consum també crea un total de 20.000 llocs de treball indirectes entre els increments de plantilla de les franquícies Charter, els fabricants de marca pròpia i les empreses de transport, manteniment, neteja, seguretat i servei a domicili.

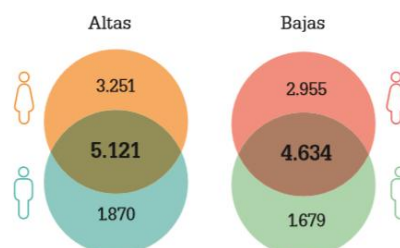
**10.181**

Los 10.181 socios trabajadores y propietarios de la Cooperativa participan en el capital, la gestión y los resultados.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD Y GÉNERO. EDAD MEDIA				
Edad	Hombres	Mujeres	Total	%
Menos de 30 años	733	1.456	2.189	19%
30 - 50 años	1.870	6.142	8.012	70%
Más de 50 años	410	838	1.248	11%
<b>TOTAL</b>	<b>3.013</b>	<b>8.436</b>	<b>11.449</b>	<b>100%</b>
Edad media	38,9 años			

PERSONAL POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO				
	Hombre	Mujer	Total general	%
Jornada completa	2.711	6.583	9.294	81,9%
Tiempo parcial	302	1.853	2.155	18,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3.013</b>	<b>8.436</b>	<b>11.449</b>	<b>100%</b>

EVOLUCIÓN DE SOCIOS TRABAJADORES			
	Hombre	Mujer	Total
Altas	322	661	983
Bajas	118	337	455



Font: Consum

### Solidaritat

Al 2014 s'ha consolidat el Programa Profit de Gestió Responsable d'Aliments que provenen dels supermercats i les escoles de frescos. Més de 109 són les organitzacions que ajuden a la cooperativa amb aquest programa i a abastir tots els aliments necessaris a tots els llocs que ho necessiten.



## 4.3 Anàlisi de la Verificació de la memòria de sostenibilitat en Consum

Abans de començar amb l'anàlisi de la verificació de la memòria de sostenibilitat de Consum, a la taula 6 podem veure la fitxa tècnica de l'estudi. En aquest estudi, volíem analitzar quines eres les motivacions de les empreses i quines barreres es trobaven pel camí les empreses que volien verificar d'una manera externa les memòries de Responsabilitat Social Corporativa mitjançant un estudi del cas. Sabem que encara que cada vegada son més empreses les que verifiquen les seues memòries, encara són un nombre reduït i hem elegit la cooperativa de Consum ja que és una de les poques empreses valencianes que elabora i verifica les seues memòries de sostenibilitat, a més d'elegir-la per la seua gestió de govern. No estem molt acostumats a veure com una cooperativa va creixent fins el punt d'arribar a les dimensions que Consum té mantenint la seua essència inicial i els seus valors, on els treballadors formen una part molt important dins de l'empresa sent socis i sòcies i on els clients són un dels pilars fonamentals.

**Taula 6: Fitxa tècnica de l'estudi**

<b>Propòsit de l'estudi</b>	Analitzar les motivacions i les barreres per realitzar una verificació externa de les memòries de RSC
<b>Estratègia d'estudi</b>	Estudi de cas
<b>Població de l'estudi</b>	Consum, SCV
<b>Mètodes d'anàlisi de dades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistes semiestructurades amb les responsables de l'elaboració de les memòries de sostenibilitat de Consum i la verificadora externa</li><li>• Anàlisi de la documentació rellevant</li><li>• Qüestionari als Stakeholders</li><li>• Anàlisi del contingut dels declaracions de la verificació</li></ul>
<b>Camp de treball</b>	Abril-Setembre 2015

### 4.3.1 Informació corporativa: Anàlisi Documental

Tant l'elaboració de les memòries de sostenibilitat com la seua posterior verificació són tècniques relativament recents que estan augmentant considerablement a causa del canvi de mentalitat de la societat en general, on cada vegada se li dona molta més importància a tots els aspectes socials i mediambientals. A causa de tots els escàndols que s'han anat destapant durant estos anys de crisis, la societat ha perdut la confiança en les empreses multinacionals, entitats bancàries, grups polítics, persones de societat, etc. i és en aquest punt on la verificació de les memòries de sostenibilitat entra en joc.

La verificació és una ferramenta de gestió efectiva amb la qual l'empresa ofereix confidencialitat al mateix temps és percep com responsable i de confiança i és per

aquesta raó que encara que siga una tècnica voluntària i que pot encarir la despesa, moltes empreses decideixen incórrer amb aquest cost addicional per tal que els seus stakeholders i la societat en general tornen a confiar amb ella.

Per poder analitzar tot el que hem estat comentant al llarg d'aquestes pàgines, hem seleccionat una empresa valenciana situada com una de les empreses de distribució més importants de l'arc mediterrani. Consum Societat Cooperativa Valenciana, és una cooperativa valenciana que des dels seus inicis ha estat elaborant la seua memòria de sostenibilitat. Com a cooperativa, Consum aporta i sempre ha aportat, al sector de la distribució uns valors propis on les persones estan sempre per davant del capital i on la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) forma part de la filosofia i estratègia empresarial, totalment intrínsec al model de gestió de la mateixa. Una de les singularitats i particularitats que la cooperativa valenciana Consum té, és la transparència en la qual conta tots els aspectes empresarials i socials a la seua memòria anual i és que està demostrat que es pot ser sostenible des del punt de vista social, mediambiental i econòmic al mateix temps que es pot ser raonable. És per aquesta raó que Consum ha estat elaborant la memòria de sostenibilitat des dels seus inicis, i això que no ha sigut una tasca gens fàcil. I és que quan Consum va començar a elaborar la memòria de sostenibilitat, aquesta encara no estava homogeneïtzada i era cada empresa la que delimitava el seu abast així com la seua estructura i el resultat eren memòries de sostenibilitat molt diverses i difícils d'entendre per part dels stakeholders. Una altra de les raons per les quals era tan complexa l'elaboració de la memòria de sostenibilitat és la informació diversa que podem trobar en ella. És per això que alguns experts en la matèria afirmen que per a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat s'hauria de crear un equip format per una gran varietat de treballadors especialitzats en els temes que apareixen a la memòria.

En Consum, l'elaboració de la memòria de sostenibilitat sempre ha comptat amb la participació d'un gran nombre de treballadors, en concret 18, dues persones de cada departament involucrat en aquest procés que formen el Comitè de RSE de la Cooperativa (administració, desenvolupament, financera i TIC, gestió de tendes, personal, relacions externes, soci-clients i marketing, vendes i logística de frescs i refrigerats i vendes i logística d'alimentació i no alimentació).

L'última memòria de sostenibilitat, Consum tal qual, ha estat elaborada utilitzant les tècniques de mesura necessàries per a obtindre els indicadors de desenvolupament corresponents amb les fixades pels protocols del Global Reporting Initiative.

### Motivacions i barreres

Centrant-nos amb el motiu que impulsa a les empreses a sotmetre la seua informació no financera a un procés de verificació externa, la majoria d'elles ho fan perquè, amb la crisi, els inversors i grups d'interés han perdut la confiança amb moltes empreses i aquest procés ajuda a recuperar eixa confiança perduda, en ser una acció de transparència. Moltes empreses, però, ho fan per motius de reputació i perquè així

creen un avantatge competitiu davant els seus principals competidors i és que, hui en dia, el poder diferenciar-se de la competència és un punt fonamental per poder despuntar en un sector. Altres ho fan perquè els seus grups d'interés els pressionen per fer-ho i altres ho fan per elles mateixa, com és el cas de Consum. Si bé és cert, que el fet de verificar la memòria de sostenibilitat és un avantatge competitiu que al mateix temps li dona una gran reputació a la cooperativa, aquest no és el principal motiu que impulsa a Consum a verificar de manera externa la seua Memòria. I és que, com hem comentat amb anterioritat, Consum com a empresa d'economia social, sempre ha realitzar accions en l'àmbit econòmic, social i ambiental i dins dels seus valors i principis, la transparència és un dels punts fonamentals. En el seu cas, no són els grups d'interés els que pressionen a la institució a la verificació, és més, per a molts d'ells no és una cosa material (segons Consum), sinó que ho fan perquè creuen que és important divulgar tot allò que estan fent per a que així la gent pugua implicar-se més.

Per a Consum, un dels principals motius és el donar a conèixer tota la seua política de sostenibilitat. Cada vegada més, la cooperativa està creixent en el mercat, però la majoria dels seus clients així com la població en general, l'únic que veuen i perceben és allò que poden observar a les tendes i supermercats quan van a comprar i Consum vol arribar més enllà. Consum vol fer partícip als seus socis clients en el procés i en la política de sostenibilitat de la cooperativa, i vol donar a conèixer tot allò que realitza com a entitat social i que no és conegut per la majoria de la societat. A tot el que estem enumerant, hem de sumar-li el fet que Consum és una cooperativa i per tant donada la seua naturalesa social, és una entitat on la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) és vertaderament important. Aquesta està representada dins dels valors cooperatius: auto ajuda, auto responsabilitat, democràcia, igualtat, equitat i solidaritat, els quals es resumeixen en set principis cooperatius:

- 1) Adhesió oberta i voluntària
- 2) Gestió democràtica
- 3) Participació econòmica de socis i sòcies
- 4) Autonomia i independència
- 5) Educació, entrenament i informació
- 6) Cooperació entre cooperatives
- 7) Compromís amb la comunitat

Els cinc primers principis parlen de l'educació, la formació i la informació i venen a dir-nos que les cooperatives proporcionen una educació i formació i comparteixen informació en els seus socis i treballadors. El sisè principi (cooperació entre cooperatives) és centra en com les cooperatives treballen d'una manera conjunta entre elles per mitjà de les estructures tant locals, com regionals, nacionals i internacionals. I per últim, el setè principi (compromís amb la comunitat) parla de com la cooperativa treballa per al desenvolupament sostenible de la comunitat. Per tant, com podem comprovar, els principis de les cooperatives confirmen el compromís que

tenen amb la societat i amb el medi ambient, és a dir, el compromís amb la Responsabilitat Social Corporativa.

Consum va començar sent una empresa menuda i poc a poc i gràcies als esforços fets per tots i cadascun dels seus treballadors ha anat creixent al mercat fins a convertir-se en un referent de les empreses de distribució. El fet de continuar sent eixe referent i de despuntar al mercat, és un altre motiu que té la cooperativa per a realitzar la verificació de les memòries de sostenibilitat. És per aquest motiu que Consum va adaptant-se als canvis fins el punt de ser una de les primeres vint empreses del marc mediterrani que s'han adaptat a la nova guia del GRI i una de les cinc cooperatives que elaboren la memòria de sostenibilitat i després la verifiquen per mitjà d'un agent extern.

Els beneficis que suposa aquesta tècnica de gestió són diversos, tant a nivell extern com a nivell intern.



#### Beneficis interns:

- Desenvolupar una visió i una estratègia de sostenibilitat: el procés d'elaboració de la memòria pot motivar a l'empresa a identificar la visió i l'estratègia per poder treballar d'una manera més sostenible.

- Millorar els sistemes de gestió i els processos interns i establir objectius: l'elaboració de les memòries permet a l'empresa fer un seguiment dels avanços i gestionar d'una manera més ràpida les àrees, així com realitzar els canvis necessaris.

- Identificar fortaleces i debilitats: durant el procés d'elaboració de les memòries es poden trobar punts problemàtics i identificar oportunitats abans que la competència.

- Atraure, motivar i retindre al personal: els alts estàndards d'acompliment i reputació

contribueixen a la motivació dels treballadors i a la captació de nous treballadors, ja que l'empresa no solament ho fa sinó que a més ho publica i això augmenta la confiança entre el cap de l'empresa i el personal.

Beneficis externs:

- Millorar la reputació, inspirar confiança i respecte: la bona reputació, el respecte i la confiança que l'empresa ha aconseguit influeix molt en els stakeholders. S'ha de tenir en compte que l'elaboració de memòries equilibrades pot generar confiança i respecte.
- Atraure finançament: cada vegada més els inversionistes, entitats de crèdit, ONG, etc. tenen en compte l'acompliment de diversos aspectes relacionats amb la sostenibilitat.
- Transparència i diàleg amb els grups d'interés: l'elaboració de memòries és una ferramenta important per aconseguir la transparència i seria convenient informar als stakeholders sobre l'acompliment de l'empresa en matèria de sostenibilitat.
- Aconseguir avantatge competitiu i lideratge: com l'elaboració de memòries de sostenibilitat no és una pràctica molt comú hui en dia, l'empresa que les elabora es pot posicionar en el mercat com a "líder en sostenibilitat".

Centrant-nos en Consum, els beneficis que li ha aportat a la cooperativa aquesta tècnica han sigut: millorar la reputació de la cooperativa així com inspirar confiança. Encara que el fet de ser cooperativa li proporciona uns beneficis a l'hora de l'elaboració de la memòria com són l'estar en contacte continu amb els proveïdors, poder tindre una relació estreta entre els grups d'interés que ajuda a l'avaluació de la materialitat (més avant parlarem d'ella) és important que els stakeholders no perden la confiança en Consum. La transparència que s'aconsegueixen aquest procés és molt important, ja que no és el mateix l'elaborar i publicar les memòries de sostenibilitat que aquestes estiguen verificades per un agent completament extern a l'empresa que s'encarrega d'analitzar i confirmar les actuacions de Consum en matèria de Responsabilitat Social Corporativa. Un altre benefici és la capacitat d'identificar les fortaleses i debilitats durant el procés d'elaboració i la seua posterior verificació. Amb la seua identificació, l'empresa troba una solució ràpida per a que convertir les debilitats en fortaleses, al mateix temps que identifica oportunitats abans que la competència. Per últim, un benefici en el qual les empreses posen molt d'ímpetu, és l'avantatge competitiu davant altres empreses. Aquest avantatge en Consum és molt gran ja que, com ja em comentat, poques empreses del sector de la distribució elaboren les memòries de sostenibilitat. De les que ho fan, algunes simplement ho fan per a que els seus stakeholders se n'adonen que l'elaboren però no segueixen cap ordre ni estan fetes regides per cap estàndard i aleshores no les verifiquen.

### Estàndards i nivells

L'elaboració de les memòries de sostenibilitat així com la seua posterior verificació són tècniques de gestió relativament recents que estan augmentant considerablement en els últims anys.

Si bé a l'hora de l'elaboració de les memòries financeres de les organitzacions existeixen una sèrie de directrius internacionals i normes comuns, no passava el mateix quan parlem de verificar els aspectes econòmics, socials i mediambientals de les organitzacions. La falta d'un criteri establert per a la realització dels informes de sostenibilitat o les memòries en RSC, suposava un obstacle molt important en la verificació d'aquests informes. Cada corporació elaborava la seua memòria de sostenibilitat de la manera més convenient per al seu criteri, sense seguir cap ordre ni esquema, dificultant al mateix temps la verificació de la mateixa.

A hores d'ara, aquest procés s'ha homogeneïtzat afavorint, per tant, a la posterior verificació. I és que hui en dia totes les corporacions, quan elaboren la memòria de sostenibilitat tenen en compte quatre aspectes fonamentals gràcies a la rapidesa en la qual s'ha estat treballant.

1. Els stakeholders són els principals receptors de la verificació.
2. La capacitat de resposta a les inquietuds dels stakeholders i l'obligació d'aprendre, innovar i millorar el seu rendiment és la part essencial de la veritable rendició de comptes
3. L'opinió del verificador expert és informada baix un judici juntament amb les dades facilitades per l'organització informant.
4. El perfil del verificador és crític a l'hora de la credibilitat de la verificació i per tant de la seua divulgació.

Consum, després d'un procés d'adaptació, elabora les seues memòries seguint el marc creat per a l'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat anomenat GRI (Global Initiative Reporting), procés participatiu internacionalment i on han col·laborat persones i organitzacions de caràcter mundial. El GRI és una organització no governamental creada als EEUU l'any 1997 per CERES i pel Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (PUMA o UNEP). Té com a objectiu principal, impulsar les memòries de sostenibilitat i de RSC i s'encarrega de l'elaboració de l'estructura d'aquestes memòries. Està compromés amb la millora continua i amb l'increment de la utilització de la guia mitjançant la disponibilitat d'aquesta gratuïtament per al públic interessat i és per això que contínuament va renovant-se i va actualitzant les seues directrius. Al 2011 va publicar la segona versió de la tercera generació G3.1 i a partir d'aquest 2015, les empreses han de canviar el seu format i actualitzar-lo a la directriu més nova, el G4. Aquest marc, en part, es va crear per facilitar un llenguatge comú per a totes les organitzacions sempre tenint present un nombre d'acords i normes internacionals, on les més importants són la ISAE 3000 i la AA1000AS. La primera és utilitzada per

auditors qualificats que s'encarreguen de la verificació externa de les memòries de sostenibilitat, mentre que la segona va dirigida a qualsevol verificador extern.

És important recalcar que la realització d'una memòria de sostenibilitat GRI és més que la simple preparació i elaboració de la memòria final, sinó que s'ha de tenir en compte que la qualitat i la credibilitat de la memòria final estan relacionades amb la quantitat d'esforç dedicat al pas i del procés.

Com que cada empresa té uns nivells diferents si parlem de l'elaboració de la memòria de sostenibilitat, la guia de GRI permet que les pròpies empreses siguin les que elegeixen el nivell en el qual volen fer la memòria i que aquest va des del nivell C per a les empreses principiants, fins al A+ les més experimentades. Aquests nivells s'utilitzaven en la versió G3 de la Guia de GRI (a partir de l'any entrant totes les empreses que estiguen adherides al GRI hauran de canviar la versió i adaptar-se a GRI G4), la qual introduïa una taula amb tots els nivells d'aplicació.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 <b>PRODUCTO</b>	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

\*Versión final del Suplemento sectorial

Font: GRI

*“Solament quan vostè veja en quina mesura una memòria s’ajusta als Principis fonamentals de GRI podrà realment valorar la seua qualitat. El vertader valor d’una memòria de sostenibilitat radica en que permet al que llig prendre millors decisions en el que concerneix a la gestió, les compres, el treball, les inversions, les campanyes i altres qüestions en base a una millor informació. Realitze memòries que materialitzen els principis del GRI i podrà facilitar informació fiable en la qual els lector podran confiar.”* Aquest és un consell que ens dona el GRI a l’hora de l’elaboració de les memòries de sostenibilitat. És important que aquestes siguin clares i que continguin tota la informació que els stakeholders demanen. És per això que a l’hora de

l'elaboració de les memòries s'han de tindre present els principis que, segons el GRI, multipliquen el valor de la memòria:

- **Materialitat:** la brevetat pot ser un factor molt avantatjós. Una memòria no ha de tenir molta informació, sinó que ha d'incloure solament la informació rellevant per poder afectar les decisions i els comportaments dels stakeholders.
- **Participació dels grups d'interés:** l'organització deuria permetre la participació dels stakeholders en la preparació i la millora de la memòria de sostenibilitat.
- **Context de sostenibilitat:** la memòria deurà situar-se en el context més ampli de la sostenibilitat o del benestar social.
- **Exhaustivitat:** un punt molt important és saber si l'empresa conté la informació necessària per a comprendre si aqueta està a l'altura dels seus compromisos.
- **Equilibri:** la memòria no ha de fer-se per compromís ni ha d'utilitzar-se com una ferramenta de publicitat.
- **Comparabilitat:** el missatge i les dades han de ser coherents. Els sistemes de medició interns han de ser uniformes per a poder realitzar comparacions entre les dades d'altres anys i la utilització d'indicadors i paràmetres sectorials uniformes ajuda a la realització de comparacions amb la competència.
- **Precisió:** la informació que apareix a la memòria ha d'estar totalment detallada per a que els stakeholders puguen avaluar l'acompliment de l'organització. A més els mètodes utilitzats en l'elaboració de la mateixa, han d'aparèixer a la memòria.
- **Periodicitat:** la utilitat de la informació està totalment lligada amb el fet de que els stakeholders la coneguen en un temps proper i no en un temps llunyà on ja la informació no s'assemble a la realitat.
- **Claredat:** la memòria ha de ser compresa pel màxim nombre de persones que són lectors d'aquesta.
- **Fiabilitat:** la verificació externa de la memòria de sostenibilitat ofereix un cert grau de tranquil·litat de que la memòria és exacta i equilibrada, per això és important una vegada feta la memòria, buscar a un verificador extern per a que et ratifique la fiabilitat de la memòria.

En aquestos moments, les versions del GRI que podem trobar en vigor són dos. Per una banda està la GRI G3.1 que ha estat vigent uns quants anys però que desapareixerà en el present any per donar pas a la versió del GRI G4. Aquesta última versió es va planificar i elaborar en el context d'una visió per part de les empreses més sostenible. Hui en dia, ja es veu el canvi que moltes de les empreses a nivell mundial volen fer, on la rendibilitat a llarg termini volen que vaja acompanyada de la justícia social i la protecció del medi ambient. Aquestes expectatives seguiran creixent i adquirint molta més intensitat a mesura que els proveïdors de capital, clients i la resta dels stakeholders de l'empresa entenguen que és necessari l'adopció d'un model econòmic vertaderament sostenible.



L'objectiu de la quarta versió del GRI és ajudar a les persones encarregades de l'elaboració de les memòries de sostenibilitat a fer-les d'una manera més significativa per a recollir dades útils sobre les qüestions més importants de cada empresa, així com a contribuir a que l'elaboració d'aquestes memòries es convertisca en una pràctica habitual. Aquesta nova versió és més fàcil d'utilitzar que les anteriors i a més es centra molt en aquells aspectes que deuen de ser materials per a l'activitat de l'empresa i per als seus principals stakeholders. Durant el procés d'elaboració del G4 han participats experts de tot el món, redactors de memòries i usuaris, cosa que ha suposat que la GRI G4 constituïca un marc aplicable a escala mundial per a, d'aquesta manera, promoure l'estandardització de l'elaboració de les memòries, en àrees de la transparència i la coherència necessàries per a que els mercats i la societat reben informació útil i creïble. Aquesta nova versió, s'ha dissenyat per a que totes les organitzacions i empreses, tant xicotetes com grans, puguen aplicar-la. Per això, s'han aplicat una sèrie de material i de serveis addicionals que fan que el G4 siga més fàcil d'utilitzar tant per a persones que ja tenen experiència en la matèria com per a persones que són noves en l'elaboració de les memòries de sostenibilitat.

A l'hora de l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat a partir de La Guia del GRI G4 s'han de tenir en compte diversos aspectes. La Guia és una ajuda per a facilitar la creació de les memòries de sostenibilitat i és per aquesta raó que no necessàriament s'han de seguir tots els passos com si fóra un procés lineal. Per al GRI un dels elements fonamentals en el procés de la preparació de la memòria de sostenibilitat és la determinació dels Aspectes materials a partir del Principi de Materialitat. Els Aspectes Materials són aquells que reflecteixen els efectes econòmics, ambientals i socials que són significatius per a l'organització, o bé aquells que per als stakeholders (grups d'interés) tenen un pes important a les avaluacions i en la presa de decisions.

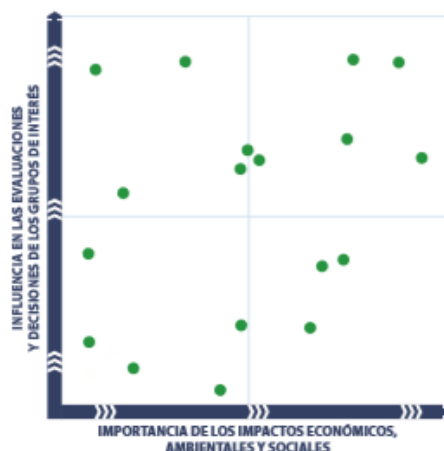


Font: GRI

Al determinar els Aspectes materials, les empreses tenen en compte:

- Els impactes, riscos i oportunitats relacionats en la sostenibilitat que han sigut identificats a través d'investigacions sòlides .
- Interessos i assumptes principals relacionats amb l'acompliment sostenible i indicadors plantejats pels grups d'interés.
- Principals reptes futurs.
- Lleis i reglaments de caràcter internacional així com acords voluntaris rellevants que tenen una gran importància per a l'organització i els stakeholders.
- Valors, polítiques, estratègies, sistemes de gestió operativa, objectius i metes de l'organització.
- Interessos i expectatives dels stakeholders.
- Riscos importants per a l'organització.
- Principals competències de l'empresa.

Una vegada els aspectes materials estan clars, s'estableixen les prioritats i una de les tècniques més utilitzades és la representació visual de la prioritat dels Aspectes Materials. Per exemple, una de les possibles maneres de representar-la seria:



Totes aquelles empreses que elaboren les seues memòries de sostenibilitat “en conformitat” amb la Guia GRI G4, independentment de la grandària, sector o ubicació, poden aplicar dues opcions: l'opció Essencial i l'opció Exhaustiva. Per a l'elecció de la millor opció, les empreses han de tindre en compte quina és la que millor s'adapta a les seues necessitats, però sobre tot, quina és la que millor reflecteix la informació que els seus stakeholders demanden.

Les dues opcions es centren en la identificació dels aspectes materials, amb la diferència que en l'opció Essencial apareixen els elements fonamentals de la memòria de sostenibilitat on les organitzacions transmeten les conseqüències de l'acompliment econòmic, social, ambiental i de govern, mentre que en l'opció Exhaustiva es desenvolupa la Essencial incorporant continguts bàsics relatius a l'estratègia, l'anàlisi,

el govern, l'ètica i la integritat. Una altra diferència es troba a l'hora de la utilització dels indicadors ja que en l'opció Exhaustiva s'han de cobrir tots els indicadors relacionats amb els Aspectes materials mentre que en la Essencial solament un.

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS OBLIGATORIS (INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS)		
Contingut s bàsics específics	"De conformitat"- Essencial	"De conformitat" Exhaustiva
<b>Informació general sobre l'enfocament de gestió</b>	Solament per als Aspectes Materials	Solament per als Aspectes materials
<b>Indicadors</b>	Com a mínim un indicadors relacionat amb cada Aspecte material	Tots els indicadors relacionats amb cada Aspecte Material
<b>Continguts bàsics específics Sectorials</b>	Obligatori si es disposa de dades materials del sector en el qual treballa l'organització	Obligatori si es disposa de dades materials del sector en el qual treballa l'organització

Elaboració pròpia a partir del GRI

Centrant-se més amb la nostra investigació i amb l'empresa elegida per Consum per a la verificació de les seues memòries de sostenibilitat, Applus, hem de comentar que esta empresa és una de les companyies líders mundials en inspecció, assajos i certificació. És una empresa acreditada per les principals organitzacions internacionals. El grup Applus compta amb una gran xarxa, més de 350 oficines i laboratoris repartits en més de 70 països, i amb una gran varietat de divisions, entre les quals destaquem Applus Norcontrol, oficina que tenim a València i que ha sigut l'encarregada de realitzar la verificació de la memòria de sostenibilitat de Consum, seguint amb la normativa ISO 19011 normativa que no està dins de les normes internacionals més importants en matèria de sostenibilitat encara que si està feta seguint amb els principis establerts en la Guia per a l'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat, G4, del Global Reporting Initiative (GRI). Açò és degut al fet que Applus no està especialitzada en la verificació de les memòries de sostenibilitat sinó tot el contrari, està especialitzada en inspecció, assajos i certificació i és per aquesta raó que utilitzen la ISO 19011.



Gràcies a la informació que hem trobat a la web corporativa de Consum, hem pogut analitzar quina ha sigut l'evolució de les seues memòries així com la verificació. Les memòries reflecteixen els aspectes més importants de l'activitat econòmica de Consum al detall. L'abast de la memòria es restringeix a l'activitat de la cooperativa. Consum publica les seues memòries de sostenibilitat des del 2006, utilitzant a més del paper, la seua pàgina web per publicar-les d'una manera virtual des del seu començament, seguint els principis de la guia del GRI i aplicant el nivell més alt, el que ens demostra l'alt grau de compromís amb la transparència i la publicació de la qualitat. Com podem veure a la taula 7, Consums ha passat per diferents categories d'acompliment d'informació, tal com estableix el GRI-3.1, així la primera va ser B, i a

partir de la següent dues van acabar amb A i totes les de més A+, fins la del 2014 que han canviat, adaptant-la ja a la versió GRI-G4, que han verificat amb nivell d'aplicació GRI: "EXHAUSTIU".

**Taula 7: Memòries de sostenibilitat de Consum**

Memòria	Any Publicació	GRI	Nivell Adherit	Estatus
2006	2007	GRI-G3	B	Ella mateixa
2007	2008	GRI-G3	A	Ella mateixa
2008	2009	GRI-G3	A	Ella mateixa
2009	2010	GRI-G3	A+	Tercera part
2010	2011	GRI-G3	A+	Tercera part
2011	2012	GRI-G3	A+	Tercera part
2012	2013	GRI-G3	A+	Tercera part
2012	2013	GRI-G3.1	A+	Tercera part
2014	2015	GRI-G4	EXHAUSTIU	No aplicable

Elaboració pròpia

Tenint en compte que Consum ha sigut una de les pioneres a nivell estatal en anar un pas més enllà i verificar les memòries, la feina realitzada per la cooperativa ha sigut abundant. Han passat per les diverses modificacions de la guia del GRI, sent pioners en pràcticament totes les seues versions, donant-li molta importància als canvis i modificacions que s'han hagut de realitzar. Les seues memòries han estat elaborades minuciosament, aconseguint tot allò que s'han marcat, sempre volent aconseguir el màxim nivell possible de verificació.

Comparant el treball que Consum fa a l'hora d'elaborar la seua memòria amb altres empreses espanyoles, hem de comentar la incorporació per part de la cooperativa de la Guia-G4, aquest any, sent aquesta per ara voluntària. En la zona nord-est d'Espanya (Catalunya i la Comunitat Valenciana), solament unes 15 empreses per a les quals treballa Applus, s'han adaptat al GRI-G4, entre les quals destaquem dues en la zona de València, Consum Cooperativa Valenciana i el Grup Sorolla, una altra cooperativa valenciana. Aquesta xicoteta participació és deu a diversos motius. Per una banda és degut a la gran inversió que les empreses han de realitzar, no solament econòmica sinó també en referència al temps d'elaboració. Per altra banda la seua aplicació és molt complicada per a les empreses xicotetes que segueixen utilitzant el GRI-G3.1 amb la seua posterior verificació o que estan adaptant-se mitjançant la utilització mixta del GRI-G3.1. Moltes d'elles que no poden fer front a aquests canvis, han decidit realitzar la seua memòria de sostenibilitat però sense verificar-la.

El procés d'adaptació d'una empresa al GRI-G4, és lent, en el cas de Consum aproximadament estem parlant d'un any i mig on tots els integrants del comitè juntament amb la seua coordinadora i amb l'ajuda de l'auditora d'Applus, han estat treballant per poder utilitzar aquesta nova versió, abans que fóra d'obligat

acompliment. Aquest fet és deu a la política de total transparència que té Consum, on tant la direcció com el gerent del comitè de sostenibilitat recolzen. Una de les incorporacions més complicades i més costoses és l'elaboració de l'informe de materialitat, part fonamental tant per a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat com per a la verificació ja que a partir d'aquest informe és redacta la memòria.

**Taula 8: Evolució de la verificació de la memòria de sostenibilitat en Consum**

Informe	Any publicació	Verificació	Tipus de verificador	Verificador	Nivell de verificació	Estàndard de verificació
2006	2007	No				
2007	2008	No				
2008	2009	No				
2009	2010	Si	No comptable	Applus	n.a	n.a
2010	2011	Si	No comptable	Applus	No especificat	No especificat
2011	2012	Si	No comptable	Applus	No especificat	No especificat
2012	2013	Si	No comptable	Applus	No especificat	No especificat
2013	2014	Si	No comptable	Applus	No especificat	No especificat
2014	2015	Si	No comptable	Applus	Limitat	ISO 19011

### 4.3.2 Entrevistes

Per poder realitzar un anàlisi més exhaustiu, ens vam posar amb contacte tant en Carmen Picot la principal responsable del comitè de RSE de Consum (enquesta que podem trobar a l'annex 4) i amb Maria Grazia verificadora externa de la memòria de sostenibilitat de Consum per a que ens comentaren diverses coses. Per una banda, Carmen ens va contar quina ha sigut la política de sostenibilitat de Consum, així com les metodologies i tècniques utilitzades, sense oblidar-nos del grau de dificultat en l'elaboració de les memòries. Per altra banda, Maria Grazia ens va comentar quina era la seua visió sobre Consum així com ens va explicar l'evolució no solament de consum en quant a l'elaboració de les memòries de RSC sinó també l'evolució del procés de verificació en general.

#### Carmen Picot, responsable del comitè de RSE de Consum

Carmen Picot és la responsable del comitè de RSE de Consum. S'encarrega de dirigir el grup i de gestionar l'elaboració de la memòria de sostenibilitat. És per aquest motiu que té una relació més estreta amb la verificadora, Maria Grazia, que la resta dels components del comitè.

Consum ha fet memòries anuals de la seua activitat des del principi de la Cooperativa, però no va ser fins l'any 2006 quan van començar a fer-les segons els estàndards del GRI. Abans de realitzar-la seguint aquestos estàndards, Consum ja tenia un comitè de RSE, el mateix comitè que te hui en dia, que s'encarregava d'elaborar la memòria de sostenibilitat seguint el criteri més convenient per a la cooperativa. Durant aquest període de temps, Consum va utilitzar un programa que li va proporcionar la Unió Europea per a incentivar l'elaboració de les memòries anomenat Programa RSE Coop, on es podien incorporar les dades necessàries per a la elaboració de les memòries i, així, poder treballar amb elles una vegada ja elaborades i informatitzades, aconseguint d'aquesta manera, una major rapidesa en el procés. Però, el començament no va ser gens fàcil i Consum es va trobar en diversos inconvenients que van ralentir aquest procés.

Solament una persona tenia accés al nou programa, i és que, com hem comentat amb anterioritat, en Consum el procés de verificació de la memòria de sostenibilitat és fruit d'un treball conjunt entre totes les àrees de la Cooperativa. Així doncs, els informàtics, van haver de treballar amb el programa que els van proporcionar per modificar alguns aspectes i incorporar diverses funcions per ajudar a les persones implicades i involucrades en l'elaboració de les memòries de sostenibilitat. Amb açò, van aconseguir millorar el software, de manera que, els 18 socis responsables pogueren entrar en el programa per poder modificar les dades i treballar d'una manera conjunta i a temps real. Una de les novetats que la modificació tenia, era el canvi de color de les dades actualitzades, així tots els que entraven al programa podien saber si ja s'havien actualitzat, o pel contrari no les havien incorporat i havien de fer-ho. Un dels avantatges del programa era l'emmagatzematge de les dades durant un període de

temps, cosa que ajudava a realitzar un estudi més exhaustiu mitjançant comparacions entre els diferents anys per saber, d'aquesta manera, si els objectius s'havien acomplert, quina havia sigut l'evolució per poder adonar-se més ràpidament si tot l'establert al començament de l'exercici s'havia aconseguit o no i així canviar les polítiques de la cooperativa per millorar els resultats.

El fet que Consum haja elaborat memòries de sostenibilitat des de pràcticament els inicis de la cooperativa, és pel fet de ser una empresa d'economia social que li ha fet seguir sempre una estratègia molt marcada en quan a Responsabilitat Social Empresarial, perquè d'alguna manera forma part de la seua essència. El fet que la memòria siga auditada externament hui en dia, no és més que un acció de transparència, ja que no és el mateix presentar unes dades sense més, que presentar unes dades verificades per un agent extern que no té cap relació amb l'empresa i que és imparcial. A més, com a cooperativa, Consum aporta i ha aportat al sector de la distribució uns valors propis on les persones estan sempre per damunt del capital i on la Responsabilitat Social Empresarial forma part de la filosofia i estratègia de la empresa, totalment intrínsec al model de gestió. I és que, com diu Carmen Picot, és pot ser sostenible des del punt de vista social, mediambiental i econòmic, al temps que rentable. Una de les coses que fa a Consum diferent i que es pot considerar un avantatge, és la comercialització de productes autòctons que li donen un valor de creació de riquesa local, apostant sempre que és possible, per productes de proximitat.

Des de l'any 2006, Consum ha fet les memòries anuals de la seua activitat segons els estàndards del GRI i no va ser fins el 2007 quan van verificar la seua primera memòria (no amb Applus que es va incorporar després). Des d'eixe mateix any fins ara, no ha hagut cap canvi d'estratègia en la cooperativa, solament ha hagut una evolució. Les seues memòries han passat per diverses categories d'acompliment d'informació tal com estableix el GRI-G3.1. Així la primera va ser B i a partir de la següent totes A+, fins la del 2014 que han canviat la versió adaptant-la a la GRI-G4 i que han verificat amb nivell d'aplicació GRI: "Exhaustiu".

L'any 2009 va ser quan Consum va elegir a l'empresa que s'encarregaria de verificar les seues memòries de sostenibilitat i l'empresa elegida va ser Applus. El motiu de l'elecció, segons en comenta Carmen, no va ser econòmic encara que casualment, Applus és una de les empreses més barates. Applus és una empresa que s'encarrega dels assajos i certificacions més que de les verificacions i Consum ja havia treballat amb ella per temes de qualitat. La cooperativa ja coneixia a l'empresa i estava contenta amb el resultat obtingut i amb el tracte rebut, per això quan decideixen verificar les memòries de sostenibilitat van confiar amb Applus, la qual ha ajudat a Consum amb la nova adaptació del GRI-G4, versió per ara voluntària.

El fet d'adaptar-se a la nova versió de la Guia del GRI no és més que per complir la seua política de transparència i és que la nova versió està molt més completa. El procés de verificació de la memòria de sostenibilitat és fruit d'un treball conjunt entre totes les

àrees de la Cooperativa. El procés del canvi ha sigut lent, vora any i mig han estat treballant Carmen Picot junt amb la resta de membres del comitè de RSE de la cooperativa, membres de tot els departament que a través dels quals s'arreglen totes les dades necessàries conjuntament amb Maria Grazia, verificadora externa, per poder adaptar-se aquest any a la versió i així poder ser una de les empreses pioneres en l'àmbit nacional i internacional. El procés que s'utilitza per verificar la memòria passa per la recopilació de totes les accions realitzades en l'àmbit econòmic, ambiental i social que aporten els membres del Comitè de RSE de Consum. Esta informació es trasllada als grups d'interès que validen la seua materialitat, sent el text resultant l'informe de materialitat que és el que es verifica externament.

En una primera fase, el Comitè de RSE fa un primer anàlisi ordenant les actuacions que l'entitat realitza en cadascun dels aspectes, identificant i calibrant els impactes que les actuacions pogueren tindre en cada grup d'interès, així com la rellevància de l'impacte per a cadascun d'ells. Per a la identificació dels aspectes materials amb els stakeholders, s'ha estructurat les ferramentes i canals ja existents adequant el contingut de les consultes per a incorporar els aspectes rellevants identificats pel comitè de RSE. Per a la valoració d'aquests aspectes, Consum s'ha dirigit conjuntament a soci-clients i clients, encara que son diferents grups d'interès, per a comptar amb un canal comú per a l'estudi.

Una vegada els stakeholders els han enviat les respostes, totes les valoracions es consoliden en una matriu amb l'objectiu de determinar tots els aspectes, la consideració del qual s'ha realitzat a partir de la identificació del límit mínim de rellevància, que Consum ha establert en el 3 en una escala de l'1 al 5. Una vegada s'han identificat els aspectes materials, s'han convertit en els continguts bàsics de la memòria, la concreció dels quals queda reflectida en la taula d'indicadors, Annex 3.

A més del que hem estat comentat en aquest punt, en aquests moments, hi ha una iniciativa per part de la Confederació de Cooperatives de Catalunya, en la qual Consum està interessada i que consisteix en la creació d'un nou programa on es podrà crear una informació molt més integrada que la que es té en l'actualitat.

#### [Maria Grazia, verificadora externa de Consum](#)

L'empresa elegida per Consum per a verificar les seues memòries de sostenibilitat ha sigut Applus+, una de les companyies líders mundials en inspecció, assajos i certificacions que proporciona solucions en tot tipus de sectors per a garantir que els seus actius i productes complisquen amb les normatives i reglaments mediambientals, de qualitat, salut i seguretat. És una empresa acreditada per les principals organitzacions internacionals. Presta serveis independents a empreses de sectors com el petroli i gas, energètic, automoció industrial o telecomunicacions, entre altres, gràcies als equips de tècnics i experts amb els quals compta per a ajudar a millorar el rendiment dels clients així com a reduir els seus riscos. Applus+ compta amb nombroses acreditacions, reconeixements i acords a nivell mundial. És per aquest



motiu, que com ja hem comentat amb anterioritat, Applus+ no utilitza la normativa internacional més comú, ISAE 3000 i AA1000AS, sinó que utilitza la ISO 19011. Segons explicava Maria Grazia, la utilització d'aquesta normativa de qualitat i no de l'altra normativa més comú en el GRI és pel fet de que l'empresa no estava especialitzada des d'un primer moment en la verificació de la informació no financera, sinó en acreditacions i certificacions i la normativa que sempre han utilitzat ha sigut la ISO 19011. Realitzar el canvi era una tasca molt costosa en molts aspectes i aleshores des de l'entitat es decideix seguir amb la normativa que ja utilitzaven i que coneixien.

Applus+ compta amb diverses divisions com són Automotive, Idiada, Laboratories, Norcontrol, RTD i Velosi. En la delegació que té el grup a València, més exactament al Parc Tecnològic de Paterna, trobem la divisió de Applus+ Norcontrol, companyia referent en solucions integrals d'assistència tècnica, supervisió, inspecció, assajos i consultoria que ofereix serveis d'inspecció industrial i mediambiental així com assistència tècnica per a tot tipus d'indústria. Dins d'aquesta divisió l'única persona que es dedica a verificar les memòries de sostenibilitat dels clients de l'entitat és Maria Grazia, encarregada de la verificació de tot l'arc mediterrani que engloba des de Catalunya fins a Murcia.

En Consum, Maria porta treballant des del 2009, any en el qual Consum comença a verificar d'una manera externa les seues memòries. La cooperativa, segons comenta la verificadora, ha anat millorant contínuament l'elaboració de les memòries de sostenibilitat des de fa sis anys cap ací. Durant els primers anys, 2006, 2007, 2008, 2009 i inclús 2010, la memòria de sostenibilitat era molt densa. El comitè de RSE volia que tota la feina que Consum realitzava en matèria de Responsabilitat Social Corporativa es vera reflectida a la memòria, fent d'aquesta una memòria amb molta informació que dificultava la seua comprensió. Maria Grazia durant aquestos anys en els quals ha estat verificant la memòria ha anat ajudant a Carmen Picot i al seu equip en l'elaboració de la memòria fins convertir-la en la memòria que és a hores d'ara, una memòria molt més visual on molta informació apareix en forma de gràfiques i taules, facilitant d'aquesta manera la seua comprensió. Segons ens comentava Maria, Consum encara ha de treballar molt per aconseguir reduir la quantitat d'informació escrita que apareix a la memòria fins fer-la completament visual.

Un altre aspecte important en les memòries de sostenibilitat de Consum és l'adaptació de la cooperativa a les noves versions del GRI. Consum, segons ens deia Maria, sempre s'ha caracteritzat pel fet de voler superar-se. És per aquest motiu que sempre ha sigut un dels pioners tant en l'adaptació de les noves versions com en realitzar les seues memòries encarades a aconseguir el màxim nivell possible. És per això que, com ja hem comentat en el punt d'estàndards i nivells, Consum des de que verifica les seues memòries ha aconseguit el nivell A+, nivell màxim que es pot aconseguir en la versió G3.1 de la Guia del GRI. A partir del 2014, en el mercat ja existeix una nova versió de la Guia GRI, el G4 que no serà d'obligat compliment fins el 2016. Durant aquest període d'adaptació, les empreses poden començar a elaborar les seues memòries

conjuntament amb el G3.1 i el G4. Aquest procés dificulta el treball de la persona encarregada de la verificació externa, ja que no solament les empreses s'han adaptat a esta nova versió sinó que abans de que tot aquest procés es pose en marxa, les empreses i els professionals encarregats de la verificació s'han d'haver adaptat per poder ajudar als seus clients. Han d'adaptar-se als nous mètodes, a les noves tècniques i als nous indicadors i sempre tenint present que molts dels seus clients no estan adaptats encara o solament tenen adaptat part de la memòria. Per a que tot aquest procés d'adaptació siga efectiu, el professional ha de dedicar-li moltes hores a conèixer aquesta nova versió per a poder ajudar als seus clients en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat. En el cas de Consum, Maria ha treballat juntament amb Carmen i amb tots els membres del comitè de RSC de la cooperativa durant vora any i mig on han hagut de modificar molts mètodes i tècniques.

La modificació més important que s'ha de fer a l'hora d'adaptar-se a esta nova versió és l'informe de materialitat, on els stakeholders de les empreses han de participar. Aquest informe no és gens fàcil d'elaborar ja que no totes les empreses tenen contacte amb els seus grups d'interés. Quan li vam preguntar a Maria Grazia per l'adaptació de Consum a la Guia GRI G4, ens va dir que Consum en aquesta nova guia podia tindre un avantatge respecte a altres empreses. La cooperativa valenciana, seguint amb la seua essència i els seus valors, coneix als seus stakeholders i està en continu contacte amb ells. Com ja sabem, Consum no para de realitzar campanyes on involucra els seus socis-clients, envia mensualment la revista de soci-clients. Els proveïdors són empreses de la zona on està situada, realitza un seguiment constant i igual que passa amb els clients, també està en continu contacte amb ells. Tot açò ajuda a l'hora d'enviar les enquestes que els stakeholders han de contestar per poder classificar quins identificadors són materials per als clients per a incorporar-los a la memòria.

Una de les coses que més va destacar Maria va ser el fet que Consum s'havera adaptat a la nova versió aquest any quan no és d'obligat compliment. De totes les empreses que verifiquen les seues memòries, solament vint empreses de caràcter internacional eradicades a Espanya s'han adaptat ja a la nova versió del GRI. Un fet destacable, ja que, encara que Consum ha crescut molt ràpidament, no deixa de ser una cooperativa que no treballa a nivell internacional, solament està present en algunes comunitats autònomes espanyoles. A més, també destaquem que Consum és una de les cinc cooperatives que a nivell mundial han elaborat la memòria de sostenibilitat del 2014 seguint la nova versió de la Guia GRI G4.

Pel que fa al procés de verificació, Maria ens va comentar quina ha sigut la seua manera de treballar a Consum. Maria s'ha desplaçat a la seu de Consum durant tres dies en els quals ha estat entrevistat a tots els responsables i participants en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat de la cooperativa per poder entrevistar-los. En aquestes entrevistes, els components del comitè de RSE li explicaven quins havien sigut els mètodes utilitzats i quina havia sigut la manera d'utilitzar-los. D'aquesta manera ella podia comprovar si es seguien els mètodes i tècniques que es deuen

utilitzar per a acabar l'informe aconseguint un nivell Exhaustiu. El treball de la verificadora no comença ni acaba en estos tres dies que ella passa a la seu de Consum. Abans de que ella es desplace, Consum li envia la seua memòria així com tota la informació que han recol·lectat i utilitzar per elaborar-la per a que ella vaja revisant indicador per indicador i mètode per mètode si es compleixen les directius de la guia GRI G4 per al nivell Exhaustiu o si pel contrari no es compleixen i han de modificar algunes coses (annex 5). Finalment la verificadora acaba emetent un informe (Annex 6) on comenta quin ha sigut el nivell aconseguit per la cooperativa, quins han sigut els mètodes utilitzats tant per a l'elaboració de la memòria com per a la verificació i quines han sigut les modificacions pertinents. Aquest informe, igual que la guia, també ha anat evolucionant. I és en les anteriors versions, a l'informe simplement apareixia quin havia sigut el nivell aconseguit i qui era la responsable de verificar la memòria. Hui en dia, l'informe que apareix a la memòria és molt més complet, encara que prèviament a la publicació de la memòria, la verificadora li fa arribar un informe molt més detallat a la cooperativa on li explica tota la metodologia utilitzada, tots els càlculs fets així com totes les comprovacions fetes per part de la verificadora per poder acabar conclouent i emetent el seu veredict.

### 4.3.3 La qualitat de la verificació

L'elecció de l'empresa encarregada de la verificació, implica l'adopció d'una gestió adequada de la qualitat basada en l'estàndard de la ISO-19011. Aquesta perspectiva és considerada molt útil en Consum, principalment perquè a les memòries realitzades internament li afegeixen un valor a la política de RSC. A més, pel que fa als continguts i l'estructura de l'informe de verificació emés, és possible avaluar la qualitat de cada informe. D'acord amb Perego i Kolk (2012), en la taula 11 podem veure els resultats esquematitzats del contingut dels últims 6 anys de l'informe de verificació de Consum.

**Taula 9: Avaluació de la qualitat dels informes de verificació de Consum**

Informe	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Any de publicació	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Títol	n.a	1	1	1	1	1
Direcció	n.a	0	0	0	0	0
Nom del Verificador	n.a	1	1	1	1	1
Localitat del Verificador	n.a	1	1	1	1	0
Data de l'informe	n.a	1	1	1	1	1
Responsabilitat de l'encarregat de l'informe	n.a	0	0	0	0	1
Responsabilitat del verificador	n.a	0	0	0	0	1
Independència del verificador	n.a	0	0	0	0	1
Imparcialitat per part del verificador	n.a	0	0	0	0	0
Abast de la participació en la verificació	n.a	0	0	0	0	1
Nivell de verificació	n.a	0	0	0	0	1
Competències del verificador	n.a	0	0	0	0	0
Criteri utilitzat per valorar les proves i arribar a la conclusió	n.a	2	2	2	2	2
Standards utilitzats	n.a	0	0	0	0	2
Resum del treball realitzat	n.a	0	0	0	0	1
Materialitat (perspectiva dels stakeholders)	n.a	0	0	0	0	1
Grau de participació dels stakeholders en el procés de verificació	n.a	0	0	0	0	1
Sensibilitat dels stakeholders	n.a	0	0	0	0	0
Completament	n.a	0	0	0	0	1
Cap limitació en l'abast	n.a	0	0	0	0	0
Conclusions generals/opinions	n.a	1	1	1	1	2
Recomanacions / Oportunitats de millorar	n.a	0	0	0	0	0
<b>Qualitat de la verificació = <math>(\sum_{i=1-23} Ci)</math></b>	n.a	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>18</b>

En termes generals, la qualitat de les declaracions de verificació de Consum és baixa, perquè a l'informe no apareixen publicats la majoria dels continguts potencials de la verificació. Així i tot, l'última aplicació de la Guia GRI-G4 suposa un augment dels requeriments de contingut, i com a conseqüència una part important de la qualitat.

La principal proposta de millora de la cooperativa Consum, es troba en l'àrea de la qualitat de la verificació. Ampliar el contingut de la memòria de sostenibilitat i de la verificació podria ser un dels camins a seguir per a millorar la seua qualitat com pot ser per exemple, definir les competències del verificador, la seua imparcialitat, les limitacions i les recomanacions, etc. Per suposat, la combinació de l'ús de la AA-1000-AS amb la ISO-19011 podria ajudar a millorar la qualitat de la verificació

#### 4.3.4. Enquestes i Resultats

Com hem comentat ja al llarg d'aquest document, en aquestos moments hi ha una nova versió en el mercat de la Guia del GRI, el GRI-G4. Una versió que hui per hui no és d'obligada aplicació per a les empreses que elaboren les memòries de sostenibilitat seguint els estàndards del GRI. El GRI-G4 incorpora noves tècniques entre les quals destaquem el informe de materialitat, que finalment serà allò que es verificarà.

Per a poder recopilar totes les accions realitzades en l'àmbit econòmic, ambiental i social, els membres del comitè de RSE de Consum han elaborat una enquesta per traslladar aquesta informació als principals grups d'interès que validaran la seua materialitat. Aquesta enquesta consisteix en unes preguntes que tenen com a resposta l'escala de Likert 1-5 i on aquelles aspectes que aconseguixen una puntuació superior a tres són les que es consideraran materials i per tant són les que s'incorporaran en l'informe de materialitat.

Quan vam anar a parlar amb Carmen Picot, la responsable del Comitè de RSE de Consum, ens va comentar que estaven preparant l'enquesta que enviarien als seus grups d'interès per a poder elaborar l'informe de materialitat de l'any 2015. Aprofitant aquesta oportunitat, li vam preguntar si ens deixava participar en l'enquesta incorporant unes quantes preguntes per poder extrapolar la informació i arribar a una conclusió sòlida. Així que, una vegada Carmen ens va donar el vistiplau, vam redactar les dues preguntes que vam incorporar a la seua enquesta:

1. Com valora l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat per part de Consum?
2. Com considera que la Memòria haja sigut verificada per una entitat independent?

El resultat que hem aconseguit no ha sigut el que s'esperàvem en un primer moment, ja que de tots els grups d'interès que té Consum, solament ens han respost a les preguntes dues grups. Amb aquestes dades no podem traure una conclusió sòlida però si que podem utilitzar-la com una mostra menuda de la població d'estudi.

Els dos grups d'interès que ens han respost les preguntes han sigut per una banda els Proveïdors, que com ja hem comentat són la majoria proveïdors de la zona, on trobem els proveïdors alimentaris i no alimentaris, productes frescos, serveis de transport, serveis de control i de gestió i els proveïdors de manteniment de tendes. Els altres que ens han contestat han sigut les entitats socials on englobaríem a les Entitats d'Economia Social, Entitats d'Investigació i Educació, Empreses de serveis, Mitjans de comunicació i ONG a més d'un sector no especificat.

Si analitzem els resultats obtinguts, podem veure com a la taula 9, l'avaluació de l'elaboració de la memòria de RSC és excel·lent (4.65/5.00). En aquest sentit, no trobem diferències significatives entre els proveïdors i les entitats socials, encara que la puntuació d'aquestes últimes és un poquet major. Seguint en el mateix sentit, la màxima puntuació la trobem en les entitats d'Economia Social que han puntuat amb

un 5.00 igual que les companyies de serveis. El valor més baix el trobem en els proveïdors de manteniment amb un 4.53 sobre 5.00 que així i tot continua sent elevat. Per tant, amb aquesta primera pregunta podem concloure que estos dos grups d'interés valoren molt positivament el fet que Consum elabore la memòria de sostenibilitat.

**Taula 10: Avaluació dels stakeholders a l'elaboració de les memòries de RSC**

Stakeholder	Enquestes	Com valora l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat per part de Consum? (Escala de Likert 1-5)
<b>PROVEÏDORS</b>	<b>126</b>	<b>4.58</b>
Alimentaris i no alimentaris	56	4.58
Productes frescos	21	4.62
Serveis de transport	4	4.75
Servicis de control de gestió	4	4.75
Manteniment de tendes	38	4.53
Subgrup no especificat	3	--
<b>ENTITATS SOCIALS</b>	<b>36</b>	<b>4.72</b>
Entitats d'Economia Social	3	5.00
Entitats d'Investigació i Educació	5	4.80
Empreses de servei	2	5.00
Mitjans de comunicació	5	4.60
ONG	18	4.61
Subgrup no especificat	3	--

A la taula 10, podem veure que l'avaluació de les declaracions de la verificació per part de Consum, ha obtingut uns millors resultat que l'avaluació de la taula anterior (4.68/5.00). Com podem observar, no trobem cap diferència significativa entre ambdues avaluacions, encara que si que podem apreciar que l'avaluació del a verificació ha obtingut un millors resultats. Igual que en la taula anterior, l'avaluació feta per part de les empreses socials (4.72) és major que la feta pels proveïdors (4.64). Ens crida un poc l'atenció en aquesta taula que són tres els grups que li han donat la màxima puntuació, Proveïdors de serveis de control de gestió, entitats d'economia social i entitats de serveis. L'avaluació més baixet en aquest cas ha sigut la que li ha donat les entitats d'investigació i educació amb un 4.40 igual que els mitjans de comunicació.

**Taula 11: Avaluació dels stakeholders a l'elaboració de les memòries de RSC**

Stakeholder	Enquestes	Com considera que la Memòria haja sigut verificada per una entitat independent? (Escala de Likert 1-5)
<b>PROVEÏDORS</b>	<b>126</b>	<b>4.64</b>
Alimentaris i no alimentaris	56	4.64
Productes frescos	21	4.71
Serveis de transport	4	4.75
Servicis de control de gestió	4	5.00
Manteniment de tendes	38	4.55
Subgrup no especificat	3	--
<b>ENTITATS SOCIALS</b>	<b>36</b>	<b>4.72</b>
Entitats d'Economia Social	3	5.00
Entitats d'Investigació i Educació	5	4.40
Empreses de servei	2	5.00
Mitjans de comunicació	5	4.40
ONG	18	4.67
Subgrup no especificat	3	--

Com hem vist amb anterioritat, la major motivació per a verificar la memòria de sostenibilitat per part de Consum estava totalment lligada a la seua ideologia o els seus valors (transparència, honestat,...). En aquestos temps de crisi, la verificació és una part fonamental per als stakeholders i si ens fixem en els resultats obtesos, podem adonar-se que efectivament, com hem vingut dient al llarg del projecte, els grups d'interés valoren d'una manera molt positiva, tant l'elaboració de la memòria de sostenibilitat com la seua posterior verificació per part d'una entitat independent. També podem observar que depenent del grup d'interés els resultats són diferents, per tant, efectivament afecta el tipus d'stakeholder.



## 5. CONCLUSIONS

Com hem vist en les primeres parts d'aquest document, l'elaboració de les memòries de sostenibilitat i la verificació de les mateixes és un procés relativament recent que hui en dia és d'aplicació voluntària. El fet de verificar les memòries de la informació no financera per part de les empreses no és més que una estratègia per millorar en transparència, credibilitat, per crear un avantatge competitiu i per la pressió que exerceixen els principals stakeholders. En Consum podem dir que no és exactament així. Com a empresa d'economia social, sempre ha seguit una estratègia molt marcada quant a RSE, perquè forma part de la seua essència i el fet de que la Memòria estiga auditada externament, no és més que una acció de transparència. Encara que per a Consum els seus stakeholders no exerceixen gran pressió a l'hora de la verificació de les memòries de sostenibilitat, en les dues preguntes que nosaltres hem pogut fer als propis stakeholders, ens hem adonat que per a d'ells sí que és important. En aquest cas, solament han sigut enquestats dos dels grups d'interés de la cooperativa, però tant uns com els altres, consideren que l'elaboració de la memòria i la seua verificació és molt important. Amb aquesta enquesta, també hem pogut extraure i ratificar el que alguns autors d'articles relacionat amb el tema que ens competeix afirmaven, i és que dins dels stakeholders de cada entitat, no li donen el mateix ni la mateixa importància als informes i a la verificació. Per tant, efectivament influeix el tipus de stakeholders al qual vaja dirigit l'informe.

Les motivacions per les quals una empresa decideix si verificar o no verificar la seua memòria de sostenibilitat no segueixen sempre el mateix patró, sinó que va en funció de l'empresa. Cadascuna tindrà unes motivacions completament vàlides per elegir si es vol o no es vol que es verifique. En canvi, si parlem dels beneficis tant interns com externs, sí que més o menys, la majoria d'empreses que verifiquen les seues memòries de RSC, obtenen els mateixos beneficis:

- Desenvolupar una visió i una estratègia de sostenibilitat
- Millorar els sistemes de gestió i els processos interns i establir objectius
- Identificar fortaleses i debilitats
- Atraure, motivar i retindre al personal
- Millorar la reputació, inspirar confiança i respecte
- Atraure finançament
- Transparència i diàleg amb els grups d'interés
- Aconseguir avantatge competitiu i lideratge

També hem pogut comprovar que efectivament la zona geogràfica on estiga eradicada l'empresa afecta a l'hora d'elaborar els informes de sostenibilitat. Així com als EEUU i a part d'Europa de l'Est tant l'elaboració de les memòries de sostenibilitat com la verificació de les mateixes és una part fonamental, a Espanya no passa el mateix. En Espanya un nombre molt reduït d'empreses elaboren els informes i després els verifiquen.

El fet de que tant l'empresa encarregada de la verificació com la professional designada per l'empresa, no ha sigut rellevant per a Consum. L'elecció de l'empresa encarregada no s'ha fet tenint en compte quina era la seua afiliació, si era una professional que venia de la rama de l'auditoria comptable o si era més un expert en gestió ambiental. Per tant podem afirmar, que al menys en la nostra zona, l'afiliació professional no és una part important a l'hora de l'elecció de l'empresa.

L'aplicació de la nova versió de la Guia del GRI-G4, és complexa de realitza però un vegada realitzada eixa adaptació, el fet de realitzar la memòria així com el fet de verificar-la són processos més dinàmics i fàcils de seguir. Açò ajuda a la persona que s'encarrega de la verificació a l'hora de realitzar l'informe, un informe molt més estructurat i que a banda millora la comprensió del mateix a les persones que no són expertes en la matèria, mostrant quin ha sigut el nivell obtingut per l'empresa així com els mecanismes i mètodes que ha utilitzat el professional verificador en el procés.

## Notes:

1. El G250 són les primeres 250 empreses en el Global Fortune 500, on apareixen les 500 empreses amb un major volum de negoci anual a nivell mundial. Els Estats Units encapçalen aquesta llista amb un 40%, seguit per Japó amb un 16%, França amb un 9.6% i Alemanya amb un 8.4%.
2. L'índex N100 és emés per KPMG i s'enumeren les 100 principals empreses mundials per volum de negoci entre 16 països líders industrialitzats (Austràlia, Bèlgica, Canadà, Dinamarca, Finlàndia, França, Alemanya, Itàlia, Japó, Holanda, Noruega, Sud-àfrica, Espanya, Suècia, el Regne Unit i els Estats Units).

## REFERÈNCIES

Web of Science (consulta des de 25/10/2014 fins el 20/05/2015)

[www.consum.es](http://www.consum.es)

Memòria de sostenibilitat 2014 Consum ([www.consum.es](http://www.consum.es)) 30/05/2015

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) (20/06/2015)

Robert K.Yin "*Case Study Research, Design and Methods*" Edition 5, SAGE Publications

## BIBLIOGRAFIA

- ALAM, GAZI MAHABUBUL (2009), "Can governance and regulatory control ensure private higher education as business or public goods in Bangladesh?" *African Journal of Business Management*, vol. 3, issue 12, p 890-906.
- HUI, KAI-LUNG; TEO, HOCK HAI; LEE, SANG-YONG TOM (2007), "The value of privacy assurance: An exploratory field experiment" *Mis Quartel*, vol.31, issue 1, p. 19-33.
- SIMNETT, ROGER; VANSTRAELEN, ANN; CHUA, WAI FONG (2009), "Assurance on Sustainability Reports: An International Comparison" *Accounting Review*, vol.84, issue 3, p.937-967.
- PONTE, STEFANO (2008), "Greener than thou: The political economy of fish ecolabeling and its local manifestations in South Africa" *World Development*, vol.36, issue 1 p.159-175.
- JAMAL, K; MAIER, M; SUNDER, S (2003), "Privacy in e-commerce: Development of reporting standards, disclosure, and assurance services in an unregulated market" *Journal of Accounting Research*, vol.41, issue 2, p.285-309.
- DANDO, N; SWIFT, T (2003), "Transparency and assurance: Minding the credibility gap" *Journal of Business Ethics*, vol.44, issue 2, p.195-200.
- KOLK, ANS; PEREGO, PAOLO (2006), "Information and consumer choice: The value of publicized health plan ratings" *Journal of Health Economics*, vol. 25, issue 2, p. 248-275.
- DRANOVE, DAVID; JIN, GINGER ZHE (2010), "Determinants of the Adoption of Sustainability Assurance Statements: An International Investigation" *Business Strategy and the Environment*, vol.19, issue 3, p.182-198.
- REZAEI, Z; SHARBATOGHLIE, A; ELAM, R; MCMICKLE, PL (2010), "Quality Disclosure and Certification: Theory and Practice" *Journal of Economic Literature*, vol.48, issue 4, p.935-963.
- O'DWYER, BRENDAN; OWEN, DAVID; UNERMAN, JEFFREY (2002) "Continuous auditing: Building automated auditing capability" *Auditing- A Journal of Practice & Theory*, vol. 21, issue 1, p.147-163.
- MANETTI, GIACOMO; BECATTI, LUCIA (2011) "Seeking legitimacy for new assurance forms: The case of assurance on sustainability reporting" *Accounting organizations and Society*, vol.36, issue 1, p-331-52.
- MELNYK, STEVEN A.; DAVIS, EDWARD W.; SPEKMAN, ROBERT E.; SANDOR, JOSEPH (2009) "Assurance Services for Sustainability Reports: Standards and Empirical Evidence", *Journal of Business Ethics*, vol.87, p.289-298.
- FONSECA, ALBERTO (2010) "Outcome-Driven Supply Chains", *Mit Sloan Management Review*, vol.51, issue 2, p.33-+
- JAMAL, K; MAIER, M; SUNDER, S (2010) "How Credible are Mining Corporations' Sustainability Reports? A Critical Analysis of External Assurance under the Requirements of the International Council on Mining and Metals" *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, vol.17, issue 6, p. 355-370

- SINGH, VAL (2005) "Enforced standards versus evolution by general acceptance: A comparative study of e-commerce privacy disclosure and practice in the United States and the United Kingdom" *Journal Of Accounting Research*, vol.43, issue 1, p.73-96.
- GOEL, SANJAY; SHAWKY, HANY A. (2009), "Estimating the market impact of security breach announcements on firm values" *Information & Management*, vol.46, issue 7, p.404-410.
- WALLAGE, P (2000), "Assurance on sustainability reporting: An auditor's view" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol.19, p.53-65.
- SIMNETT, ROGER; NUGENT, MICHAEL; HUGGINS, ANNA L. (2009), "Developing an International Assurance Standard on Greenhouse Gas Statements" *Accounting Horizons*, vol.23, issue 4, p.347-363.
- CHANG, HH; CHEN, JF; LIAO, WM; MISHRA, BK (2006) "CEOs'/CFOs' swearing by the numbers: Does it impact share price of the firm?" *Accounting Review*, vol.81, issue 1, p.1-27.
- BUSHMAN, RM; INDJEKIAN, RJ (1993) "STEWARDSHIP VALUE OF DISTORTED ACCOUNTING DISCLOSURES" *Accounting Review*, vol.68, issue 4, p.765-782.
- PFLUGRATH, GARY; ROEBUCK, PETER; SIMNETT, ROGER (2011), "Impact of Assurance and Assurer's Professional Affiliation on Financial Analysts' Assessment of Credibility of Corporate Social Responsibility Information" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol. 30, issue 3, p.239-254.
- POUTEAU, S (2000), "Beyond substantial equivalence: Ethical equivalence" *Journal of Agricultural & Environmental Ethics*, vol.13, issue 3-4, p.273-291.
- LENNOX, CLIVE S.; PITTMAN, JEFFREY A. (2011), "Voluntary Audits versus Mandatory Audits" *Accounting Review*, vol.86, issue 5, p.1655-1678
- LIN, SHU; PIZZINI, MINA; VARGUS, MARK; BARDHAN, INDRANIL R. (2011), "The Role of the Internal Audit Function in the Disclosure of Material Weaknesses" *Accounting Review*, vol.86, issue 1, p.287-323
- O'DWYER, BRENDAN (2011), "The Case of Sustainability Assurance: Constructing a New Assurance Service" *Contemporary Accounting Research*, vol.28, issue 4, p.1230+
- CORAM, PAUL J.; MONROE, GARY S.; WOODLIFF, DAVID R. (2009), "The Value of Assurance on Voluntary Nonfinancial Disclosure: An Experimental Evaluation" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol.28, issue 1, p.137-151.
- CATANIA, JOSEPH A.; WOLF, LESLIE E.; WERTLEIB, STACEY; LO, BERNARD; HENNE, JEFF (2007), "Research participants' perceptions of the certificate of confidentiality's assurances and limitations" *Journal of Empirical Research On Human Research Ethics*, vol.2, issue 4, p.53-59.
- HASSAN, ABEER; IBRAHIM, ESSAM (2012), "Corporate Environmental Information Disclosure: Factors Influencing Companies' Success in Attaining Environmental Awards" *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, vol.19, issue 1, p.32-46
- SMITH, JOHN; HANIFFA, ROS; FAIRBRASS, JENNY (2011), "A Conceptual Framework for Investigating 'Capture' in Corporate Sustainability Reporting Assurance" *Journal of Business Ethics*, vol.99, issue 3, p.536-439.

- MARTINOV-BENNIE, NONNA; HECIMOVIC, ANGELA (2010), "Assurance of Australian Natural Resource Management" *Public Management Review*, vol.12, issue 4, p.549-565.
- MAINWARING, L (2001), "Environmental values and the frame of reference" *Ecological Economics*, vol.38, issue 3, p.391-402.
- RIMMEL, GUNNAR; JONALL, KRISTINA (2013), "Biodiversity reporting in Sweden: corporate disclosure and preparers' views" *Accounting Auditing & Accountability Journal*, vol.26, issue 5, p.746-778
- COHEN, JEFFREY R.; HOLDER-WEBB, LORI L.; NATH, LEDA; WOOD, DAVID (2012) "Corporate Reporting of Nonfinancial Leading Indicators of Economic Performance and Sustainability" *Accounting Review*, Vol.7, issue 3, p.797-806.
- HODGE, KRISTY; SUBRAMANIAM, NAVA; STEWART, JENNY (2012) "Assurance of Sustainability Reports: Impact on Report Users' Confidence and Perceptions of Information Credibility" *Accounting Review*, vol.26, issue 1, p.65-90.
- GELBART, B.; BARFIELD, C.; WATKINS, A. (2009) "Ethical and legal considerations in video recording neonatal resuscitations" *Australian Accounting Review*, vol.19, issue 3, p.178-194.
- WEBER, OLAF (2009) "Environmental Credit Risk Management in Banks and Financial Service Institutions" *Journal of Medical Ethics*, vol.35, issue 2, p.120-124.
- WHITTEMORE, CT (2012) "RESPONSE TO THE ENVIRONMENTAL AND WELFARE IMPERATIVES BY UK LIVESTOCK PRODUCTION INDUSTRIES AND RESEARCH SERVICES" *Business Strategy and the Environmental*, vol.21, issue 4, p.248-263.
- BERTHELOT, SYLVIE; COULMONT, MICHEL; SERRET, VANESSA (1995) "Do Investors Value Sustainability Reports? A Canadian Study" *Journal of Agricultural & Environmental Management*, vol. 8, issue 1, p.65-84
- PEREGO, PAOLO; KOLK, ANS (2012) "Multinationals' Accountability on Sustainability: The Evolution of Third-party Assurance of Sustainability Reports" *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, vol.19, issue 6, p.355-363
- CHRISTENSEN, BRANT E.; GLOVER, STEVEN M.; WOOD, DAVID A. (2012) "Extreme Estimation Uncertainty in Fair Value Estimates: Implications for Audit Assurance" *Journal of Business Ethics*, vol.110, issue 2, p.173-190
- GREEN, WENDY; LI, QIXIN (2012) "Evidence of an expectation gap for greenhouse gas emissions assurance" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol.31, issue 1, p.127-146.
- Gray, Glen L.; Turner, Jerry L.; Coram, Paul J.; Mock, Theodore J. (2012) "Perceptions and Misperceptions Regarding the Unqualified Auditor's Report by Financial Statement Preparers, Users, and Auditors" *Accounting Auditing & Accountability Journal*, vol.25, issue 1, p.146-176
- JASINSKAS, EDMUNDAS; SIMANAVICIENE, ZANETA (2011) "Government's support for farmers' knowledge dissemination and its improvement" *Accounting Horizon*, vol.25, issue 4, p.659-684
- COOPER, DAVID J.; MORGAN, WAYNE (2008) "Meeting the evolving corporate reporting needs of government and society: arguments for a deliberative approach to accounting rule making" *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, issue 3, p.67-72.

- BOIRAL, OLIVIER (2013) "Sustainability reports as simulacra? A counter-account of A and A plus GRI reports" *Accounting and Business Research*, vol.43, issue 4, p.418-441.
- GARMENDIA, ENEKO; GAMBOA, GONZALO (2013) "Weighting social preferences in participatory multi-criteria evaluations: A case study on sustainable natural resource management" *Accounting auditing & Accountability Journal*,vo.26, issue 7, p.1036-1071
- MANETTI, GIACOMO; TOCCAFONDI, SIMONE (2012) "The Role of Stakeholders in Sustainability Reporting Assurance" *Ecological Economics*, vol.84, p.110-120
- BELL, TIMOTHY B.; GRIFFIN, JEREMY B. (2012) "Commentary on Auditing High-Uncertainty Fair Value Estimates" *Journal of Business Ethics*, vol.107, issue 3, p.363-377.
- RAY, SOUMYA; OW, TERENCE; KIM, SUNG S. (2012) "Security Assurance: How Online Service Providers Can Influence Security Control Perceptions and Gain Trust" *Auditing-A Journal of Practice & Theor*, vol.31, issue 1, p.147-155
- CHIN, CHEN-LUNG; TSAO, SHOU-MIN; CHI, HSIN-YI (2011) "Non-audit services and bias and accuracy of voluntary earnings forecasts reviewed by incumbent CPAs" *Decisions Sciences*, vol.42, issue 2, p.391-412
- HASAN, M; ROEBUCK, PJ; SIMNETT, R (2007) "An investigation of alternative report formats for communicating moderate levels of assurance" *Corporate Governance- an International Review*, vol.15 issue 4, p.661-676.
- CAMPBELL, DR; PARKER, LM (2003), "Sec communications to the independent auditors – an analysis of enforcement actions" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol, 22, issue 2, p.171-187
- BRANDAO, CRISTINA; REGO, GUILHERMINA; DUARTE, IVONE; NUNES, RUI (1992), "Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital Governance?" *Journal of Accounting and Public Policy*, vol.11, issue 4, p.390-402
- STANNY, ELIZABETH (2013), "Voluntary Disclosures of Emissions by US Firms" *Accounting Horizons*, vol.26,, issue 2, p.265-288
- BALLOU, BRIAN; CASEY, RYAN J.; GRENIER, JONATHAN H.; HEITGER, DAN L. (2012), "Exploring the Strategic Integration of Sustainability Initiatives: Opportunities for Accounting Research" *Accounting Horizons*, vol.26, issue 2, p.265-288.
- MADSEN, PAUL E. (2011) "How Standardized Is Accounting?" *Accounting Review*, vol.86, issue 5, p.1679-1708.
- UTAMA, SIDHARTA (2011) "An evaluation of support infrastructures for corporate responsibility reporting in Indonesia" *Asian Business & Management*, vol.10, issue 3, p.405-424.
- IYER, EASWAR S.; BHATTACHARYA, C. B. (2011) "Marketing and society Preface to special section on volunteerism, price assurances, and direct-to-consumer advertising" *Journal of Business Research*, vol.64, issue 1, p.59-60



- SINGER, ELEANOR; COUPER, MICK P. (2010) "Communicating disclosure risk in informed consent statements" *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, vol.5, issue 3, p.1-8
- CHEN, LEI; CARSON, ELIZABETH; SIMNETT, ROGER (2007) "Impact of stakeholder characteristics on voluntary dissemination of interim information and communication of its level of assurance" *Accounting and Finance*, vol.47, issue 4, p.667-691.
- FARGHER, NL; GORMAN, LR; WILKINS, MS (1998) "Timely industry information as an assurance service - Evidence on the information content of the book-to-bill ratio" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol.17, p.109-123
- FERNANDEZ-FEIJOO, BELEN; ROMERO, SILVIA; RUIZ, SILVIA (2014) "Effect of Stakeholders' Pressure on Transparency of Sustainability Reports within the GRI Framework" *Journal of Business Ethics*, vol.122, issue 1, p.53-63.
- JONES, PETER; HILLIER, DAVID; COMFORT, DAPHNE (2014) "Sustainability in the global hotel industry" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.26, issue 1, p.5-17.
- ZORIO, ANA; GARCIA-BENAU, MARIA A.; SIERRA, LAURA (2013) "Sustainability Development and the Quality of Assurance Reports: Empirical Evidence" *Business Strategy and the Environment*, vol.22, issue 7, p.484-500
- MATISOFF, DANIEL C.; NOONAN, DOUGLAS S.; O'BRIEN, JOHN J. (2013) "Convergence in Environmental Reporting: Assessing the Carbon Disclosure Project" *Business Strategy and the Environment*, vol.22, issue 5, p.285-305.
- VALERIO, L.; RICCIARDI, W. (2011) "The current status of decision-making procedures and quality assurance in Europe: an overview" *Medicine Health Care and Philosophy*, vol.14, issue 4, p.383-396.
- GOGA, BTC; CLEMENTI, F (2002) "Safety assurance of foods: Risk management depends on good science but it is not a scientific activity" *Journal of Agricultural & Environmental Ethics*, vol.15, issue 3, p.305-313
- BOVENBERG, AL; DEJONG, AHM (1997) "The road to Economic and Monetary Union" *Kyklos*, vol.50, issue 1, p.83-109.
- GUIRAL, ANDRES; MOON, DOOCHEOL; CHOI, HYUNJUNG (2014) "Can Excellence in Corporate Social Performance Improve Investors' Financial Assessments and Credibility of Managers' Forecasts?" *Asia-Pacific Journal of Financial Studies*, vol.43, issue 4, p.530-555
- DASHWOOD, HEVINA S. (2014) "Sustainable Development and Industry Self-Regulation: Developments in the Global Mining Sector" *Business & Society*, vol.53, issue 4, p.551-582.
- REDDY, DAN (2014) "Criticality analysis and the supply chain: Leveraging representational assurance" *Technovation*, vol.34, issue 7, p.362-379.
- KALFAGIANNI, AGNI (2014) "Addressing the Global Sustainability Challenge: The Potential and Pitfalls of Private Governance from the Perspective of Human Capabilities" *Journal of Business Ethics*, vol.122, issue 2, p.307-320.

- FARKAS, MAIA; MURTHY, UDAY S. (2014) "Nonprofessional investors' perceptions of the incremental value of continuous auditing and continuous controls monitoring: An experimental investigation" *International Journal Accounting Information Systems*, vol.15, issue 2, p.102-121.
- HERDA, DAVID N.; TAYLOR, MARTIN E.; WINTERBOTHAM, GLYN (2014) "The Effect of Country-Level Investor Protection on the Voluntary Assurance of Sustainability Reports" *Journal of International Financial Management & Accounting*, vol.25, issue 2, p.209-236
- MORI, RENZO, JR.; BEST, PETER J.; COTTER, JULIE (2014) "Sustainability Reporting and Assurance: A Historical Analysis on a World-Wide Phenomenon" *Journal of Business Ethics*, vol.120, issue 1, p.1-11
- AFRASINEI-ZEVOIANU, CATALIN; LACUREZEANU, RAMONA (2014) "Increasing responsibility to customers through a dynamic quality assurance system in software development" *Amfiteatru Economic*, vol.16, issue 35, p.318-335.
- THORNE, LINDA; MAHONEY, LOIS S.; MANETTI, GIACOMO (2014) "Motivations for issuing standalone CSR reports: a survey of Canadian firms" *Accounting Auditing & Accountability Journal*, vol.27, issue 4, p.686-714
- WONG, RENFRED; MILLINGTON, ANDREW (2014) "Corporate social disclosures: a user perspective on assurance" *Accounting Auditing & Accountability Journal*, vol.27, issue 5, p.863-887
- RUHNKE, KLAUS; SCHMIDT, MARTIN (2014) "The audit expectation gap: existence, causes, and the impact of changes" *Accounting and Business Research*, vol.44, issue 5, p.572-601.
- MOCK, THEODORE J.; RAO, SUNITA S.; SRIVASTAVA, RAJENDRA P. (2013) "The Development of Worldwide Sustainability Reporting Assurance" *Australian Accounting Review*, vol.23, issue 4, p.280-294.
- AFSHAR, LEILA; BAGHERI, ALIREZA (2013) "Embryo donation in Iran: An ethical review" *Developing World Bioethics*, vol. 13, issue 3, p.119-124.
- SIERRA, LAURA; ZORIO, ANA; GARCIA-BENAU, MARIA A. (2013) "Sustainable Development and Assurance of Corporate Social Responsibility Reports Published by Ibex-35 Companies" *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, vol.20, issue 6, p-359-370.
- GREEN, WENDY; ZHOU, SHAN (2013) "An International Examination of Assurance Practices on Carbon Emissions Disclosures" *Australian Accounting Review*, vol.23, issue 1, p.54-66.
- PANCHANATHAN, KARTHIK; FRANKENHUIS, WILLEM E.; SILK, JOAN B. (2013) "The bystander effect in an N-person dictator game" *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol.120, issue 2, p.285-297
- ANTONIA GARCIA-BENAU, MA; SIERRA-GARCIA, LAURA; ZORIO, ANA (2013) "Financial crisis impact on sustainability reporting" *Management Decision*, vol.51, issue 7, p.1528-1542.
- MOCK, THEODORE J.; BEDARD, JEAN; CORAM, PAUL J.; DAVIS, SHAWN M.; ESPAHBODI, REZA; WARNE, RICK C. (2013) "The Audit Reporting Model: Current Research Synthesis and Implications" *Auditing-A Journal of Practice & Theory*, vol.32, p.323-351

DRAGOMIR, VOICU D. (2013) "Environmental performance and responsible corporate governance: An empirical note" *E&M Ekonomie a Management*, vol.16, issue 1, p.33-51.

MARTINOV-BENNIE, NONNA; HOFFMAN, ROCHEL (2012) "Greenhouse Gas and Energy Audits under the Newly Legislated Australian Audit Determination: Perceptions of Initial Impact" *Australian Accounting Review*, vol.22, issue 2, p.195-207.

MARUYAMA, TAKAO; TIETZE, SUSANNE (2012) "From anxiety to assurance: concerns and outcomes of telework" *Personnel Review*, vol.41, issue 4, p.450-469.

JAYASINGHE, S. (2009) "Contracts to devolve health services in fragile states and developing countries: do ethics matter?" *Journal of Medical Ethics*, vol.35, issue 9, p.552-557

PALMON, DAN; SUDIT, EPHRAIM F. (2009) "Commercial Insurance of Financial Disclosure: Auditors' Independence, and Investors' Protection" *Group Decision and Negotiation*, vol.18, issue 1, p.27-40.

## ANNEXES

### Annex 1: Població d'articles

	TÍTOL	AUTORS	TTÍTOL DE LA FONT
1	Can governance and regulatory control ensure private higher education as business or public goods in Bangladesh?	Alam, Gazi Mahabubul	AFRICAN JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT
2	The value of privacy assurance: An exploratory field experiment	Hui, Kai-Lung; Teo, Hock Hai; Lee, Sang-Yong Tom	MIS QUARTERLY
3	Assurance on Sustainability Reports: An International Comparison	Simnett, Roger; Vanstraelen, Ann; Chua, Wai Fong	ACCOUNTING REVIEW
4	Greener than thou: The political economy of fish ecolabeling and its local manifestations in South Africa	Ponte, Stefano	WORLD DEVELOPMENT
5	Privacy in e-commerce: Development of reporting standards, disclosure, and assurance services in an unregulated market	Jamal, K; Maier, M; Sunder, S	JOURNAL OF ACCOUNTING RESEARCH
6	Transparency and assurance: Minding the credibility gap	Dando, N; Swift, T	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
7	Information and consumer choice: The value of publicized health plan ratings	Jin, GZ; Sorensen, AT	JOURNAL OF HEALTH ECONOMICS
8	Determinants of the Adoption of Sustainability Assurance Statements: An International Investigation	Kolk, Ans; Perego, Paolo	BUSINESS STRATEGY AND THE ENVIRONMENT
9	Quality Disclosure and Certification: Theory and Practice	Dranove, David; Jin, Ginger Zhe	JOURNAL OF ECONOMIC LITERATURE
10	Continuous auditing: Building automated auditing capability	Rezaee, Z; Sharbatoghlie, A; Elam, R; McMickle, PL	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
11	Seeking legitimacy for new assurance forms: The case of assurance on sustainability reporting	O'Dwyer, Brendan; Owen, David; Unerman, Jeffrey	ACCOUNTING ORGANIZATIONS AND SOCIETY
12	Assurance Services for Sustainability Reports: Standards and Empirical Evidence	Manetti, Giacomo; Becatti, Lucia	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
13	Outcome-Driven Supply Chains	Melnyk, Steven A.; Davis, Edward W.; Spekman, Robert E.	MIT SLOAN MANAGEMENT REVIEW

		Sandor, Joseph	
14	How Credible are Mining Corporations' Sustainability Reports? A Critical Analysis of External Assurance under the Requirements of the International Council on Mining and Metals	Fonseca, Alberto	CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
15	Enforced standards versus evolution by general acceptance: A comparative study of e-commerce privacy disclosure and practice in the United States and the United Kingdom	Jamal, K; Maier, M; Sunder, S	JOURNAL OF ACCOUNTING RESEARCH
16	Ethnic diversity on top corporate boards: a resource dependency perspective	Singh, Val	INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
17	Estimating the market impact of security breach announcements on firm values	Goel, Sanjay; Shawky, Hany A.	INFORMATION & MANAGEMENT
18	Assurance on sustainability reporting: An auditor's view	Wallage, P	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
19	Developing an International Assurance Standard on Greenhouse Gas Statements	Simnett, Roger; Nugent, Michael; Huggins, Anna L.	ACCOUNTING HORIZONS
20	CEOs'/CFOs' swearing by the numbers: Does it impact share price of the firm?	Chang, HH; Chen, JF; Liao, WM; Mishra, BK	ACCOUNTING REVIEW
21	STEWARDSHIP VALUE OF DISTORTED ACCOUNTING DISCLOSURES	BUSHMAN, RM; INDJEKIAN, RJ	ACCOUNTING REVIEW
22	Impact of Assurance and Assurer's Professional Affiliation on Financial Analysts' Assessment of Credibility of Corporate Social Responsibility Information	Pflugrath, Gary; Roebuck, Peter; Simnett, Roger	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
23	Beyond substantial equivalence: Ethical equivalence	Pouteau, S	JOURNAL OF AGRICULTURAL & ENVIRONMENTAL ETHICS
24	Voluntary Audits versus Mandatory Audits	Lennox, Clive S.; Pittman, Jeffrey A.	ACCOUNTING REVIEW
25	The Role of the Internal Audit Function in the Disclosure of Material Weaknesses	Lin, Shu; Pizzini, Mina; Vargus, Mark; Bardhan, Indranil R.	ACCOUNTING REVIEW
26	The Case of Sustainability Assurance: Constructing a New Assurance Service	O'Dwyer, Brendan	CONTEMPORARY ACCOUNTING RESEARCH
27	The Value of Assurance on Voluntary	Coram, Paul J.; Monroe,	AUDITING-A

	Nonfinancial Disclosure: An Experimental Evaluation		Gary S.; Woodliff, David R.	JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
28	Research participants' perceptions of the certificate of confidentiality's assurances and limitations		Catania, Joseph A.; Wolf, Leslie E.; Wertleib, Stacey; Lo, Bernard; Henne, Jeff	JOURNAL OF EMPIRICAL RESEARCH ON HUMAN RESEARCH ETHICS
29	Corporate Environmental Information Disclosure: Factors Influencing Companies' Success in Attaining Environmental Awards		Hassan, Abeer; Ibrahim, Essam	CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
30	A Conceptual Framework for Investigating 'Capture' in Corporate Sustainability Reporting Assurance		Smith, John; Haniffa, Ros; Fairbrass, Jenny	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
31	Assurance of Australian Natural Resource Management		Martinov-Bennie, Nonna; Hecimovic, Angela	PUBLIC MANAGEMENT REVIEW
32	Environmental values and the frame of reference		Mainwaring, L	ECOLOGICAL ECONOMICS
33	Biodiversity reporting in Sweden: corporate disclosure and preparers' views		Rimmel, Gunnar; Jonall, Kristina	ACCOUNTING AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL
34	A Broader Perspective on Corporate Social Responsibility Research in Accounting		Moser, Donald V.; Martin, Patrick R.	ACCOUNTING REVIEW
35	Corporate Reporting of Nonfinancial Leading Indicators of Economic Performance and Sustainability		Cohen, Jeffrey R.; Holder-Webb, Lori L.; Nath, Leda; Wood, David	ACCOUNTING HORIZONS
36	Assurance of Sustainability Reports: Impact on Report Users' Confidence and Perceptions of Information Credibility		Hodge, Kristy; Subramaniam, Nava; Stewart, Jenny	AUSTRALIAN ACCOUNTING REVIEW
37	Ethical and legal considerations in video recording neonatal resuscitations		Gelbart, B.; Barfield, C.; Watkins, A.	JOURNAL OF MEDICAL ETHICS
38	Environmental Credit Risk Management in Banks and Financial Service Institutions		Weber, Olaf	BUSINESS STRATEGY AND THE ENVIRONMENT
39	RESPONSE TO THE ENVIRONMENTAL AND WELFARE IMPERATIVES BY UK LIVESTOCK PRODUCTION INDUSTRIES AND RESEARCH SERVICES		WHITTEMORE, CT	JOURNAL OF AGRICULTURAL & ENVIRONMENTAL ETHICS
40	Do Investors Value Sustainability Reports? A Canadian Study		Berthelot, Sylvie; Coulmont, Michel; Serret, Vanessa	CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND

			ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
41	Multinationals' Accountability on Sustainability: The Evolution of Third-party Assurance of Sustainability Reports	Perego, Paolo; Kolk, Ans	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
42	Extreme Estimation Uncertainty in Fair Value Estimates: Implications for Audit Assurance	Christensen, Brant E.; Glover, Steven M.; Wood, David A.	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
43	Evidence of an expectation gap for greenhouse gas emissions assurance	Green, Wendy; Li, Qixin	ACCOUNTING AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL
44	Perceptions and Misperceptions Regarding the Unqualified Auditor's Report by Financial Statement Preparers, Users, and Auditors	Gray, Glen L.; Turner, Jerry L.; Coram, Paul J.; Mock, Theodore J.	ACCOUNTING HORIZONS
45	Government's support for farmers' knowledge dissemination and its improvement	Jasinskas, Edmundas; Simanaviciene, Zaneta	INZINERINE EKONOMIKA- ENGINEERING ECONOMICS
46	Meeting the evolving corporate reporting needs of government and society: arguments for a deliberative approach to accounting rule making	Cooper, David J.; Morgan, Wayne	ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH
47	Sustainability reports as simulacra? A counter-account of A and A plus GRI reports	Boiral, Olivier	ACCOUNTING AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL
48	Weighting social preferences in participatory multi-criteria evaluations: A case study on sustainable natural resource management	Garmendia, Eneko; Gamboa, Gonzalo	ECOLOGICAL ECONOMICS
49	The Role of Stakeholders in Sustainability Reporting Assurance	Manetti, Giacomo; Toccafondi, Simone	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
50	Commentary on Auditing High-Uncertainty Fair Value Estimates	Bell, Timothy B.; Griffin, Jeremy B.	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
51	Security Assurance: How Online Service Providers Can Influence Security Control Perceptions and Gain Trust	Ray, Soumya; Ow, Terence; Kim, Sung S.	DECISION SCIENCES
52	Non-audit services and bias and accuracy of voluntary earnings forecasts reviewed by incumbent CPAs	Chin, Chen-Lung; Tsao, Shou-Min; Chi, Hsin-Yi	CORPORATE GOVERNANCE-AN INTERNATIONAL REVIEW
53	An investigation of alternative report formats for communicating moderate levels of assurance	Hasan, M; Roebuck, PJ; Simnett, R	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE &

			THEORY
54	SEC COMMUNICATIONS TO THE INDEPENDENT AUDITORS – AN ANALYSIS OF ENFORCEMENT ACTIONS	CAMPBELL, DR; PARKER, LM	JOURNAL OF ACCOUNTING AND PUBLIC POLICY
55	Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital Governance?	Brandao, Cristina; Rego, Guilhermina; Duarte, Ivone; Nunes, Rui	HEALTH CARE ANALYSIS
56	Voluntary Disclosures of Emissions by US Firms	Stanny, Elizabeth	BUSINESS STRATEGY AND THE ENVIRONMENT
57	Exploring the Strategic Integration of Sustainability Initiatives: Opportunities for Accounting Research	Ballou, Brian; Casey, Ryan J.; Grenier, Jonathan H.; Heitger, Dan L.	ACCOUNTING HORIZONS
58	How Standardized Is Accounting?	Madsen, Paul E.	ACCOUNTING REVIEW
59	An evaluation of support infrastructures for corporate responsibility reporting in Indonesia	Utama, Sidharta	ASIAN BUSINESS & MANAGEMENT
60	Marketing and society Preface to special section on volunteerism, price assurances, and direct-to-consumer advertising	Iyer, Easwar S.; Bhattacharya, C. B.	JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH
61	COMMUNICATING DISCLOSURE RISK IN INFORMED CONSENT STATEMENTS	Singer, Eleanor; Couper, Mick P.	JOURNAL OF EMPIRICAL RESEARCH ON HUMAN RESEARCH ETHICS
62	Impact of stakeholder characteristics on voluntary dissemination of interim information and communication of its level of assurance	Chen, Lei; Carson, Elizabeth; Simnett, Roger	ACCOUNTING AND FINANCE
63	Timely industry information as an assurance service – Evidence on the information content of the book-to-bill ratio	Fargher, NL; Gorman, LR; Wilkins, MS	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
64	Effect of Stakeholders' Pressure on Transparency of Sustainability Reports within the GRI Framework	Fernandez-Feijoo, Belen; Romero, Silvia; Ruiz, Silvia	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
65	Sustainability in the global hotel industry	Jones, Peter; Hillier, David; Comfort, Daphne	INTERNATIONAL JOURNAL OF CONTEMPORARY HOSPITALITY MANAGEMENT
66	Sustainability Development and the Quality of Assurance Reports: Empirical	Zorio, Ana; Garcia- Benau, Maria A.; Sierra,	BUSINESS STRATEGY AND



	Evidence	Laura	THE ENVIRONMENT
67	Convergence in Environmental Reporting: Assessing the Carbon Disclosure Project	Matisoff, Daniel C.; Noonan, Douglas S.; O'Brien, John J.	BUSINESS STRATEGY AND THE ENVIRONMENT
68	The current status of decision-making procedures and quality assurance in Europe: an overview	Valerio, L.; Ricciardi, W.	MEDICINE HEALTH CARE AND PHILOSOPHY
69	Safety assurance of foods: Risk management depends on good science but it is not a scientific activity	Goga, BTC; Clementi, F	JOURNAL OF AGRICULTURAL & ENVIRONMENTAL ETHICS
70	The road to Economic and Monetary Union	Bovenberg, AL; deJong, AHM	KYKLOS
71	Can Excellence in Corporate Social Performance Improve Investors' Financial Assessments and Credibility of Managers' Forecasts?	Guiral, Andres; Moon, Doocheol; Choi, Hyunjung	ASIA-PACIFIC JOURNAL OF FINANCIAL STUDIES
72	Sustainable Development and Industry Self-Regulation: Developments in the Global Mining Sector	Dashwood, Hevina S.	BUSINESS & SOCIETY
73	Criticality analysis and the supply chain: Leveraging representational assurance	Reddy, Dan	TECHNOVATION
74	Addressing the Global Sustainability Challenge: The Potential and Pitfalls of Private Governance from the Perspective of Human Capabilities	Kalfagianni, Agni	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
75	Nonprofessional investors' perceptions of the incremental value of continuous auditing and continuous controls monitoring: An experimental investigation	Farkas, Maia; Murthy, Uday S.	INTERNATIONAL JOURNAL OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS
76	The Effect of Country-Level Investor Protection on the Voluntary Assurance of Sustainability Reports	Herda, David N.; Taylor, Martin E.; Winterbotham, Glyn	JOURNAL OF INTERNATIONAL FINANCIAL MANAGEMENT & ACCOUNTING
77	Sustainability Reporting and Assurance: A Historical Analysis on a World-Wide Phenomenon	Mori, Renzo, Jr.; Best, Peter J.; Cotter, Julie	JOURNAL OF BUSINESS ETHICS
78	INCREASING RESPONSIBILITY TO CUSTOMERS THROUGH A DYNAMIC QUALITY ASSURANCE SYSTEM IN SOFTWARE DEVELOPMENT	Afrasinei-Zevoianu, Catalin; Lacurezeanu, Ramona	AMFITEATRU ECONOMIC
79	Motivations for issuing standalone CSR reports: a survey of Canadian firms	Thorne, Linda; Mahoney, Lois S.; Manetti, Giacomo	ACCOUNTING & AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL

80	Corporate social disclosures: a user perspective on assurance	Wong, Renfred; Millington, Andrew	ACCOUNTING & AUDITING & ACCOUNTABILITY JOURNAL
81	The audit expectation gap: existence, causes, and the impact of changes	Ruhnke, Klaus; Schmidt, Martin	ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH
82	The Development of Worldwide Sustainability Reporting Assurance	Mock, Theodore J.; Rao, Sunita S.; Srivastava, Rajendra P.	AUSTRALIAN ACCOUNTING REVIEW
83	EMBRYO DONATION IN IRAN: AN ETHICAL REVIEW	Afshar, Leila; Bagheri, Alireza	DEVELOPING WORLD BIOETHICS
84	Sustainable Development and Assurance of Corporate Social Responsibility Reports Published by Ibex-35 Companies	Sierra, Laura; Zorio, Ana; Garcia-Benau, Maria A.	CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
85	An International Examination of Assurance Practices on Carbon Emissions Disclosures	Green, Wendy; Zhou, Shan	AUSTRALIAN ACCOUNTING REVIEW
86	The bystander effect in an N-person dictator game	Panchanathan, Karthik; Frankenhuis, Willem E.; Silk, Joan B.	ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES
87	Financial crisis impact on sustainability reporting	Antonia Garcia-Benau, Ma; Sierra-Garcia, Laura; Zorio, Ana	MANAGEMENT DECISION
88	The Audit Reporting Model: Current Research Synthesis and Implications	Mock, Theodore J.; Bedard, Jean; Coram, Paul J.; Davis, Shawn M.; Espahbodi, Reza; Warne, Rick C.	AUDITING-A JOURNAL OF PRACTICE & THEORY
89	ENVIRONMENTAL PERFORMANCE AND RESPONSIBLE CORPORATE GOVERNANCE: AN EMPIRICAL NOTE	Dragomir, Voicu D.	E & M EKONOMIE A MANAGEMENT
90	Greenhouse Gas and Energy Audits under the Newly Legislated Australian Audit Determination: Perceptions of Initial Impact	Martinov-Bennie, Nonna; Hoffman, Rochel	AUSTRALIAN ACCOUNTING REVIEW
91	From anxiety to assurance: concerns and outcomes of telework	Maruyama, Takao; Tietze, Susanne	PERSONNEL REVIEW
92	Contracts to devolve health services in fragile states and developing countries: do ethics matter?	Jayasinghe, S.	JOURNAL OF MEDICAL ETHICS
93	Commercial Insurance of Financial Disclosure: Auditors' Independence, and Investors' Protection	Palmon, Dan; Sudit, Ephraim F.	GROUP DECISION AND NEGOTIATION

## Annex 2: Mostra d'articles utilitzada

	TÍTOL	AUTORS
3	Assurance on Sustainability Reports: An International Comparison	Simnett, Roger; Vanstraelen, Ann; Chua, Wai Fong
6	Transparency and assurance: Minding the credibility gap	Dando, N; Swift, T
8	Determinants of the Adoption of Sustainability Assurance Statements: An International Investigation	Kolk, Ans; Perego, Paolo
10	Continuous auditing: Building automated auditing capability	Rezaee, Z; Sharbatoghlie, A; Elam, R; McMickle, PL
11	Seeking legitimacy for new assurance forms: The case of assurance on sustainability reporting	O'Dwyer, Brendan; Owen, David; Unerman, Jeffrey
12	Assurance Services for Sustainability Reports: Standards and Empirical Evidence	Manetti, Giacomo; Becatti, Lucia
17	Estimating the market impact of security breach announcements on firm values	Goel, Sanjay; Shawky, Hany A.
18	Assurance on sustainability reporting: An auditor's view	Wallage, P
22	Impact of Assurance and Assurer's Professional Affiliation on Financial Analysts' Assessment of Credibility of Corporate Social Responsibility Information	Pflugrath, Gary; Roebuck, Peter; Simnett, Roger
27	The Value of Assurance on Voluntary Nonfinancial Disclosure: An Experimental Evaluation	Coram, Paul J.; Monroe, Gary S.; Woodliff, David R.
30	A Conceptual Framework for Investigating 'Capture' in Corporate Sustainability Reporting Assurance	Smith, John; Haniffa, Ros; Fairbrass, Jenny
40	Do Investors Value Sustainability Reports? A Canadian Study	Berthelot, Sylvie; Coulmont, Michel; Serret, Vanessa
41	Multinationals' Accountability on Sustainability: The Evolution of Third-party Assurance of Sustainability Reports	Perego, Paolo; Kolk, Ans
49	The Role of Stakeholders in Sustainability Reporting Assurance	Manetti, Giacomo; Toccafondi, Simone
52	Non-audit services and bias and accuracy of voluntary earnings forecasts reviewed by incumbent CPAs	Chin, Chen-Lung; Tsao, Shou-Min; Chi, Hsin-Yi
62	Impact of stakeholder characteristics on voluntary dissemination of interim information and communication of its level of assurance	Chen, Lei; Carson, Elizabeth; Simnett, Roger
64	Effect of Stakeholders' Pressure on Transparency of Sustainability Reports within the GRI Framework	Fernandez-Feijoo, Belen; Romero, Silvia; Ruiz, Silvia
66	Sustainability Development and the Quality of Assurance Reports: Empirical Evidence	Zorio, Ana; Garcia- Benau, Maria A.; Sierra, Laura
75	Nonprofessional investors' perceptions of the incremental value of continuous auditing and continuous controls monitoring: An experimental investigation	Farkas, Maia; Murthy, Uday S.

76	The Effect of Country-Level Investor Protection on the Voluntary Assurance of Sustainability Reports	Herda, David N.; Taylor, Martin E.; Winterbotham, Glyn
77	Sustainability Reporting and Assurance: A Historical Analysis on a World-Wide Phenomenon	Mori, Renzo, Jr.; Best, Peter J.; Cotter, Julie
80	Corporate social disclosures: a user perspective on assurance	Wong, Renfred; Millington, Andrew
84	Sustainable Development and Assurance of Corporate Social Responsibility Reports Published by Ibex-35 Companies	Sierra, Laura; Zorio, Ana; Garcia-Benau, Maria A.
87	Financial crisi impact on sustainability reporting	Antonia Garcia-Benau, Ma; Sierra-Garcia, Laura; Zorio, Ana

Font: elaboració pròpia

## Annex 3: Enquesta Materialitat i Cobertura Consum

ASPECTES MATERIALS I COBERTURA						
Categoria	Aspecte	Cobertura		Materialitat	Indicadors	
		Influència	Lloc			
ECONOMIA	Acompliment econòmic	Decisiva	Intern	Material	G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4	
	Presència en el mercat	Decisiva	Intern	Material	G4-EC5, G4-EC6	
	Conseqüències econòmiques indirectes	Informativa	Els dos	Material	G4-EC7, G4-EC8	
	Pràctiques d'adquisició	Decisiva	Extern	Material	G4-EC9	
MEDI AMBIENT	Materials	Informativa	Els dos	No material	G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7	
	Energia	Informativa	Intern	Material	G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10	
	Aigua	Informativa	Intern	No material	G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14	
	Biodiversitat			No material	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN21	
	Emissions	Informativa	Els dos	Material	G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN25, G4-EN26	
	Efluent i residus	Informativa	Intern	Material	G4-EN27, G4-EN28	
	Productes i servicis	Informativa	Els dos	No material	G4-EN29	
	Compliment regulatori	Decisiva	Els dos	Material	G4-EN30	
	Transport	Decisiva	Extern	No material	G4-EN31	
	Inversions	Informativa	Intern	Material	G4-EN32, G4-EN33	
	Avaluació ambiental dels proveïdors	Decisiva	Extern	Material	G4-EN34	
	Mecanismes de reclamació en matèria ambiental	Informativa	Els dos	Material		
	<b>PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE</b>					
	ACOMPLIMENT SOCIAL	Ocupació	Decisiva	Intern	Material	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3
Relacions entre els treballadors i la direcció		Decisiva	Intern	Material	G4-LA4	
Salut i seguretat en el treball		Decisiva	Els dos	Material	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8	
Capacitació i educació		Informativa	Intern	No material	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	
Diversitat i igualtat d'oportunitats		Decisiva	Els dos	Material	G4-LA12	
Igualtat de retribució entre dones i homes		Decisiva	Els dos	Material	G4-LA13	
Avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors		Informativa	Els dos	Material	G4-LA14, G4-LA15	
Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals		Informativa	Els dos	Material	G4-LA16	
<b>DRETS HUMANS</b>						
Inversió		Informativa	Extern	No material	G4-HR1	
No discriminació		Decisiva	Intern	Material	G4-HR2	
Llibertat d'associació i negociació col·lectiva		Informativa	Intern	No material	G4-HR3	
Treball infantil		Decisiva	Extern	Material	G4-HR4	
Treball forçós		Decisiva	Extern	Material	G4-HR5	
Mesures de seguretat		Informativa	Extern	Material	G4-HR6	
Drets de la població indígena				No material	G4-HR7	
Avaluació		Informativa	Intern	No material	G4-HR8	
Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans		Informativa	Extern	No material	G4-HR9	
Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans		Informativa	Els dos	Material	G4-HR10	
<b>SOCIETAT</b>						
Comunitats locals		Informativa	Extern	Material	G4-SO1	
Lluita contra la corrupció		Decisiva	Intern	No material	G4-SO2	
Política pública		Informativa	Extern	No material	G4-SO3	
Pràctiques de competència		Informativa	Els dos	Material	G4-SO4	
Compliment regulatori	Informativa	Intern	No material	G4-SO5		
Avaluació de la repercussió social dels proveïdors	Informativa	Extern	No material	G4-SO6		
Mecanismes de reclamació per impacte social	Informativa	Els dos	Material	G4-SO7		
<b>RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES</b>						
Salut i seguretat dels clients	Decisiva	Els dos	Material	G4-PR1		
Etiqüetatge dels productes i servicis	Decisiva	Els dos	Material	G4-PR2		
Comunicacions de màrqueting	Decisiva	Els dos	Material	G4-PR3		
Privacitat dels clients	Decisiva	Els dos	No material	G4-PR4		
Compliment regulatori	Informativa	Els dos	Material	G4-PR5		

## Annex 4: Enquesta Consum

1. Des de quin any realitzen memòries de RSE i des de quan es verifiquen?
2. El fet de ser una cooperativa, aporta singularitats a l'elaboració de la memòria i a la vostra verificació? I el fet de comercialitzar majoritàriament productes autòctons? (donats el fi social, la vostra vinculació territorial i la particularitat dels vostres grups d'interés)
3. Quina implicació té vostè en el procés de verificació? Hi ha més persones involucrades en el procés? Qui és la persona amb major implicació? (per exemple: els auditors interns?)
4. Quins són els motius que li porten a sotmetre la memòria RSE a un procés de verificació externa? Existeix alguna pressió interna o externa per a realitzar-la? Des de l'emergència de la crisi, -i des d'una perspectiva interna- hi ha hagut algun canvi d'estratègia RSE de Consum que afecte a la verificació?
5. Què els porta a triar al seu proveïdor de verificació? (criteris) Per què opten per aquest tipus de proveïdor en lloc d'altre? (per ex. un auditor).
6. Quin és el paper de la verificació en Consum? es realitza al final del procés de reporting o durant el mateix?
7. Quins beneficis creuen que obtenen en verificar la seua memòria? S'han evidenciat millores en la vostra política RSE des de que verifiqueu la memòria? Quines són les principals debilitats dels procés per a vostès?
8. Perquè han elegit l'abast determinat en el procés de verificació? Perquè el nivell de verificació és 'limitat' i no 'moderat/raonable'? Es deu a alguna restricció? (per exemple: pressupost)?
9. Com es du a terme el procés? Descripció del treball i metodologia (entrevistes, revisió documental.)
10. A qui va dirigit fonamentalment l'informe de verificació? (direcció de l'empresa, grups d'interés, etc.)
11. Quin és el seu punt de vista sobre el necessari grau d'inclusió dels grups d'interés? (elecció i contacte amb els proveïdors durant el procés, decisió de l'abast, feedback al final del procés?)
12. Quin és el seu punt de vista sobre el procés de verificació? (satisfacció, canvis previstos a partir d'ell, impactes organitzatius, etc.)
13. Cap a on creu que evolucionarà la verificació en el futur?

## Annex 5: Indicadors de sostenibilitat

### INDICADORS DE SOSTENIBILITAT

[04-32]

Esta Memòria de Sostenibilitat de Consum S. Coop. V. s'ha elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI).

### CONTINGUTS BÀSICS GENERALS

#### ESTRATÈGIA I ANÀLISI

INDICADOR		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la importància de la sostenibilitat per a l'organització i l'estratègia d'aquesta per a abordar-la.	9, 11	✓
G4-2	Describeix els principals efectes, riscos i oportunitats.	18, 20	✓

#### PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

INDICADOR		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
G4-3	Nom de l'organització.	124	✓	
G4-4	Marques, productes i servicis més importants.	14	✓	
G4-5	Lloc on es troba la seu central de l'organització.	124	✓	
G4-6	Indique en quants països opera l'organització i esmente els països on desenvolupa activitats significatives o que tenen rellevància específica per als assumptes relacionats amb la sostenibilitat tractats en la memòria.	14	✓	
G4-7	Naturalesa del règim de propietat i forma jurídica.	14	✓	
ES1-1	Descripció d'una breu memòria que pose de manifest la primacia de les persones i de l'objecte social sobre el capital.	9, 11	✓	
ES3-3	Grups de treball o espais generats que afavorixen la presa de decisions de l'organització.	55	✓	
ES3-4	Percentatge de persones de l'organització que participen en algun dels grups o espais generats.	55	✓	
G4-8	Indique de quins mercats se servix (amb desglossament geogràfic, per sectors i tipus de clients i destinataris).	14	✓	
G4-9	Determine el volum de l'organització, indicant: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes (per a organitzacions del sector privat) o ingressos nets (per a sector públic), capitalització desglossada en termes de deute i patrimoni (per a les organitzacions del sector privat) i quantitat de productes o servicis que s'hi oferixen.	14, 36, 49, 50	✓	
Pacte Mundial	G4-10	Nombre d'empleats per contracte laboral i sexe, nombre d'empleats fixos per tipus de contracte i sexe, volum de la plantilla per empleats, treballadors externs i sexe. Volum de la plantilla per regió i sexe. Indique si una part substancial del treball de l'organització és exercit per treballadors per compte propi reconeguts jurídicament o bé per persones que no són empleats o treballadors externs, com ara els empleats i els treballadors subcontractats dels contractistes. Comuniqui qualsevol canvi significatiu en el nombre de treballadors (per exemple, contractacions estacionals).	49, 50	✓

## La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	64	✓
G4-12	Describa la cadena de subministrament de l'organització.	26	✓
G4-13	Canvis significatius que hagen tingut lloc durant el període objecte d'anàlisi en la grandària, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització, per exemple: canvis en la ubicació de les operacions, o en les mateixes operacions, com ara obertures, tancaments o ampliació de les instal·lacions; canvis en l'estructura del capital social i altres operacions de formació, manteniment i alteració de capital; canvis en la ubicació dels proveïdors, l'estructura de la cadena de subministrament o la relació amb els proveïdors, en aspectes com la selecció o la finalització d'un contracte.	18, 38	✓
CS12	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	96, 97	✓
G4-14	Descripció de com aborda l'organització, si és el cas, el principi de precaució.	82	✓
G4-15	Llista de les cartes, els principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.	94	✓
G4-16	Llista de les associacions (per exemple, associacions industrials) i les organitzacions de promoció nacional o internacional a què pertany i en les quals ostenta un càrrec en l'òrgan de govern; participa en projectes o comitès, realitza una aportació de fons notable, a més de les quotes de membresia obligatòries; considera que ser-ne membre és una decisió estratègica.	94	✓

### ASPECTES MATERIALS I COBERTURA

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-17	Llista de les entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents. Assenyale si alguna de les entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents no figuren en la memòria. Es pot aportar mitjançant una referència a la informació publicada i disponible en els estats financers consolidats o altres documents equivalents.	14	✓
G4-18	Describa el procés per a determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte, explicant com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per a determinar el contingut de la memòria.	21	✓
G4-19	Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.	Informe de materialitat.	✓
G4-20	Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització, indicant si l'aspecte és material o no en l'organització, per a totes les entitats definides. Assenyale qualsevol limitació concreta que afecte la cobertura de cada aspecte dins de l'organització.	21, 120 Informe de materialitat.	✓
G4-21	Indique el límit de cada aspecte material fora de l'organització, indicant si l'aspecte és material o no fora de l'organització, i assenyalant quines entitats, grups d'entitats o elements ho consideren així. Descriva també els llocs on l'aspecte en qüestió és material per a les entitats. Assenyale qualsevol limitació concreta que afecte la cobertura de cada aspecte fora de l'organització.	21, 120 Informe de materialitat.	✓
G4-22	Describa les conseqüències de les reexpressions d'informació de memòries anteriors i les seues causes.	120	✓
G4-23	Canvis significatius en l'abast i la cobertura de cada aspecte en relació amb memòries anteriors.	Els derivats del canvi de versió.	✓



## PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS

INDICADORS		PÀGINA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-24	Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització	28	✓
ES4-1	Definició d'un mapa dels grups d'interès focalitzats en l'organització.	28	✓
G4-25	Base per a l'elecció dels grups d'interès amb què es treballa.	21, 28	✓
G4-26	Descriva l'enfocament de l'organització sobre la participació dels grups d'interès; per exemple, la freqüència amb què es col·labora amb els diferents tipus i grups de parts interessades, o assenyalant si la participació d'un grup es va fer específicament en el procés d'elaboració de la memòria.	21, 28 Informe de materialitat.	✓
ES4-2	Fluxos relacionals existents entre l'organització i els seus grups d'interès.	28	✓
ES4-5	Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès.	29	✓
ES3-5	Procés d'informació pel qual les persones de l'organització tenen accés a la informació de triple vessant (societària, empresarial i econòmica), indicant els canals, la freqüència i els destinataris.	28, 76	✓
G4-27	Assenyalant quines qüestions i quins problemes clau han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descrigant l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seua memòria. Especifique quins grups d'interès van plantejar cada un dels temes i els problemes clau.	21, 28 Informe de materialitat.	✓

## PERFIL DE LA MEMÒRIA

INDICADORS		PÀGINA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-28	Període objecte de la memòria (per exemple, any fiscal o any calendari).	Exercici econòmic 2014 de Consum (de l'1 de febrer de 2014 al 31 de gener de 2015).	✓
G4-29	Data de l'última memòria (si és el cas).	2013	✓
G4-30	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Anual.	✓
G4-31	Punt de contacte per a solucionar els dubtes que puguin sorgir sobre el contingut de la memòria.	consumcooperativa@consum.es	✓
G4-32	Indique quina opció "de conformitat" amb la Guia ha triat l'organització. Faciliti l'Índex del GRI de l'opció triada (vegeu el quadre annex). Faciliti la referència a l'Informe de Verificació externa, si n'hi haguera.	120 Opció exhaustiva de conformitat amb la guia GRI.	✓
ES	Taula de continguts Principis d'Economia Social.	100	✓
G4-33	Política i pràctica vigent de l'organització en relació amb la verificació externa de la memòria. Si no s'esmenten en l'informe de verificació adjunt a la memòria de sostenibilitat, indique l'abast i el fonament de la verificació externa. Descriva la relació entre l'organització i els proveïdors de la verificació. Assenyalant si l'òrgan superior de govern o l'alta direcció han sigut participants de la sol·licitud de verificació externa per a la memòria de sostenibilitat de l'organització.	120	✓

La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

GOVERN			
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-34	Descriva l'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès de l'òrgan superior de govern. Indique quins comitès són responsables de la presa de decisions sobre qüestions econòmiques, ambientals i socials.	16 La responsabilitat de la presa de decisions sobre qüestions econòmiques, ambientals o socials és del Comitè de Direcció.	✓
G4-35	Descriva el procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seua autoritat en l'alta direcció i en determinats empleats per a qüestions d'indole econòmica, ambiental i social.	El Consell Rector delega les facultats de gestió ordinària de l'activitat, i es reserva les facultats que per llei són indelegables, autoritat en el Consell de Direcció, Estatuts Socials [art. 40] i Reglament de Règim Intern [arts. 69-71].	✓
G4-36	Indique si en l'organització hi ha càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	16, 17	✓
G4-37	Descriva els processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern en relació amb qüestions econòmiques, ambientals i socials. Si es delega esta consulta, assenyalen en qui i descriva els processos d'intercanvi d'informació amb l'òrgan superior de govern.	28, 55	✓
G4-38	Descriva la composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès: executius i no executius, independència, antiguitat en l'exercici en l'òrgan de govern, nombre d'altres llocs i activitats significatius i naturalesa d'estes activitats, sexe, membres de grups socials amb representació insuficient, competències relacionades amb els efectes econòmics, ambientals i socials, representació de grups d'interès.	54, 57, 60	✓
G4-39	Indique si la persona que presidix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu. En este cas, descriva les seues funcions executives i les raons d'esta disposició.	El president no ocupa un càrrec executiu.	✓
E53-1	Percentatge de persones o grups amb dret al vot en els òrgans màxims de decisió respecte del total de persones de l'organització.	54	✓
E53-2	Grau de renovació en els òrgans de representació de l'organització, indicant la fórmula de renovació prevista.	54	✓
G4-40	Descriva els processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer; entre d'altres: si es té en compte la diversitat i de quina manera, si es té en compte la independència i de quina manera, si es tenen en compte i de quina manera els coneixements especialitzats i l'experiència en els àmbits econòmic, social i ambiental, si estan involucrats en els grups d'interès (entre ells els accionistes) i de quina manera.	Els Estatuts de la Cooperativa [arts. 36 i 44] i el Reglament de Règim Intern [arts. 69-71] per a treballadors regulen l'estructura i la capacitat dels òrgans de representació i gestió de Consum. Estos òrgans són: Consell Rector, Consell de Direcció i Comitè Social.	✓
G4-41	Descriva els processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos. Indique si els conflictes d'interès es comuniquen a les parts interessades. Indique com a mínim: membresia de diferents juntes, tinença d'accions de proveïdors i altres grups d'interès, existència d'un accionista de control, informació per revelar sobre parts relacionades.	En els Estatuts Socials [arts. 36 a 39] es determinen les competències, l'adopció d'acords, les responsabilitats dels seus membres i els procediments per a evitar conflictes d'interès en el màxim òrgan de govern.	✓

La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

INDICADORS		NÚMERA O RESPONSA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
E53-7	Percentatge mitjà de participació real en els màxims òrgans de decisió.	54	✓
E53-8	Descripció del procés preparatori del màxim òrgan de representació social.	La descripció del procés preparatori del màxim òrgan de representació social, l'Assemblea General, es detalla en el capítol III dels Estatuts Socials, relatiu als òrgans socials, la composició de l'Assemblea General, les Juntes Preparatòries i el Consell Rector de la Cooperativa.	✓
E57-3	Percentatge d'excedents assignats als membres de l'organització o a la incorporació de persones (excedents capitalitzats o monetaritzats).	30	✓
G4-42	Descriva les funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	Les funcions de l'òrgan superior de govern relatives als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització es descriuen en els Estatuts Socials (arts. 36 i 40).	✓
E56-1	Descripció d'una breu memòria que detalle els requisits i les limitacions de la sobirania de gestió dels màxims òrgans de decisió de l'organització.	Cada òrgan de la Cooperativa té competències exclusives, com consta en els Estatuts Socials (arts. 27, 36 i 44).	✓
G4-43	Assenyale quines mesures s'han pres per a desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern en relació amb els assumptes econòmics, ambientals i socials.	Les mesures es prenen en les reunions periòdiques del Comitè de Direcció.	✓
G4-44	Descriva els procediments per a avaluar l'acompliment de l'òrgan superior de govern, en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials. Indique si l'avaluació és independent i amb quina freqüència es duu a terme. Indique si es tracta d'una autoavaluació. Descriva les mesures adoptades com a conseqüència de l'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb la direcció dels assumptes econòmics, ambientals i socials; entre altres aspectes, indique almenys si hi ha hagut canvis en els membres o en les pràctiques organitzatives.	20 L'Assemblea General és l'òrgan competent per a avaluar l'acompliment del Consell Rector, com recullen els Estatuts Socials (art. 27).	✓
G4-45	Descriva la funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social. Assenyale també quin és el paper de l'òrgan superior de govern en l'aplicació dels processos de diligència deguda. Indique si s'efectuen consultes als grups d'interès per a utilitzar-les en el treball de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	18, 20, 28	✓
G4-46	Descriva la funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització en relació amb els assumptes econòmics, ambientals i socials.	El Consell Rector supervisa mensualment l'eficàcia de la gestió del risc de sostenibilitat.	✓
G4-47	Indique amb quina freqüència analitza l'òrgan superior de govern els impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	Anual, en la preparació del Pla de Gestió.	✓
G4-48	Indique quin és el comitè o el càrrec de més importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat de l'organització i s'assegura que tots els aspectes materials queden reflectits.	La Direcció general.	✓

La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

INDICADORS		FIDELIA O RESPONSA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-49	Descriga el procés per a transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	La naturalesa de les preocupacions coincideix amb els àmbits ambiental, social i empresarial i es gestionen mensualment en les reunions del Consell de Direcció i el Consell Rector.	✓
G4-50	Assenyale la naturalesa i el nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern, i descriga així mateix els mecanismes que es van utilitzar per a abordar-les i avaluar-les.	Els membres del Consell Rector no perceben cap retribució per l'acompliment de la seua funció. L'alta direcció rep una retribució fixa i variable a través d'incentius per consecució. Els objectius econòmics, ambientals i socials estan inclosos en el Pla de Gestió anual, el compliment del qual està vinculat al cobrament d'incentius.	✓
G4-51	Descriga les polítiques retributives per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció, d'acord amb els tipus de retribució següents: retribució fixa i variable (basada en el rendiment, retribució en accions, primeres, accions de dividend diferit o accions transferides), primes o incentius a la contractació, indemnitzacions per acomiadament, reemborsaments, pensions de jubilació (tenint en compte la diferència entre els règims de prestacions i els tipus de retribució de l'òrgan superior de govern, l'alta direcció i tots els altres empleats). Relacione els criteris relatius a l'acompliment que afecten la política retributiva amb els objectius econòmics, ambientals i socials de l'òrgan superior de govern i l'alta direcció.	La indemnització per acomiadament es regix per la legislació laboral vigent.	✓
G4-52	Descriga els processos per a determinar la remuneració. Indique si es recorre a consultors per a determinar la remuneració i si estos són independents de la direcció. Assenyale qualsevol altre tipus de relació que estos consultors en matèria de retribució puguen tindre amb l'organització.	Catàleg de valoració de llocs de treball elaborat per consultors externs i independents. Proveïdor de serveis de gestió de personal.	✓
G4-53	Explique com se sol·licita i es té en compte l'opinió dels grups d'interès en relació amb la retribució, incloent-hi, si és el cas, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb esta qüestió.	En l'enquesta de clima laboral dirigida als treballadors.	✓
G4-54	Calcule la relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguen a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar-hi la persona més ben pagada) del país corresponent.	Informació omesa per raons de confidencialitat i verificada per auditoria externa.	✓
G4-55	Calcule la relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguen a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar-hi la persona més ben pagada) del país corresponent.	Informació omesa per raons de confidencialitat i verificada per auditoria externa.	✓

## ÈTICA I INTEGRITAT

INDICADORS		FÓRMA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-56	Descriga els valors, els principis, els estàndards i les normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.	Codi de Bon Govern.	✓
G4-57	Descriga els mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per als assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.	Comitè de Relacions Internes (Normativa de Centre, art. 4). Auditoria de control intern.	✓
G4-58	Descriga els mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als quadres directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.	Comitè de Relacions Internes (Normativa de Centre, art. 4). Auditoria de control intern.	✓

## CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS

### Categoria: economia

## ACOMPLIMENT ECONÒMIC

INDICADORS		FÓRMA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït d'acord amb el principi de la meritació, tenint en compte entre altres aspectes els elements bàsics per a les operacions internacionals de l'organització que s'indiquen a continuació. Si les dades es presenten conforme al principi de caixa, justifique-ho i describa els components bàsics següents: valor econòmic directe generat (ingressos), valor econòmic distribuït (despeses operatives, sous i prestacions dels empleats, pagaments als proveïdors de capital, pagaments a governs -per país- i inversions en comunitats), valor econòmic retingut (segons la fórmula "valor econòmic directe generat" menys "valor econòmic distribuït"). Per a una millor avaluació dels impactes econòmics locals, desglosse el valor econòmic directe generat i distribuït per país, regió o mercat, quan siga significatiu. Explique els criteris que s'han utilitzat per a determinar la seua significació.	59	✓
ES7-4	Augment o disminució dels guanys retinguts al final del període.	30	✓
ES5-6	Percentatge de compres produït en el territori (matèries primeres, servicis i actius fixos) / total de compres.	35	✓
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic.	82	✓
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes del seu pla de prestacions.	No disposem de pla de prestacions postocupació.	✓
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern.	63	✓

### PRESENCIA EN EL MERCAT

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-EC5	Relació entre el salari inicial desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	59	✓
G4-EC6	Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	49	✓

### CONSEQÜÈNCIES ECONÒMIQUES INDIRECTES

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
E57-1	Percentatge sobre el passiu que correspon a fons col·lectius o irrepartibles.	30	✓
E57-2	Percentatge de distribució d'excedents destinats a fons col·lectius o irrepartibles.	30	✓
G4-EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i els tipus de servei.	92	✓
G4-EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i el seu abast.	39, 49	✓

### INNOVACIÓ

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
C51	Recursos destinats a innovació (hores per persona o euros totals invertits).	43	✓

### PRÀCTIQUES D'ADQUISICIÓ

INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-EC9	Percentatge de la despesa en els llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals.	35	✓

## Categoria: medi ambient

### MATERIALS

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN1	Indique el pes o el volum total dels materials utilitzats per a produir i embalar els principals productes i servicis de l'organització durant el període de la memòria. Distingisca entre: materials renovables i no renovables.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials reciclats.	No material.	

### ENERGIA

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN3	Consum energètic intern.	82, 84. No hi ha consum de vapor ni venda d'energia.	✓
Pacte Mundial	G4-EN4	Consum energètic extern.	82, 84.	✓
Pacte Mundial	G4-EN5	Intensitat energètica.	82, 84.	✓
Pacte Mundial	G4-EN6	Reducció del consum energètic.	82, 84.	✓
Pacte Mundial	G4-EN7	Reduccions dels requisits energètics dels productes i servicis.	82, 84.	✓

### AIGUA

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN8	Captació total d'aigua segons la font.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN9	Fonts d'aigua que han sigut afectades significativament per la captació d'aigua.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	No material.	

## BIODIVERSITAT

INDICADORS			PÀGINA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN11	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguen o estiguen situades en àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alt valor en termes de diversitat biològica no protegides derivats de les activitats, els productes i els servicis.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN14	Nombre d'espècies incloses en la Llista Roja de la UICN i en llistes nacionals de conservació els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perfil d'extinció de l'espècie.	No material.	
	ES5-13	Mesures adoptades per a col·laborar en la preservació o la restauració d'espècies o espais naturals pròxims, així com les riqueses naturals i culturals, propietat de l'organització.	La nostra activitat no es desenvolupa en espais protegits.	✓

## EMISSIONS

INDICADORS			PÀGINA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN15	Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (Abast 1)	82, 85. No hi ha CO <sub>2</sub> biogènic. El control és operacional.	✓
Pacte Mundial	G4-EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle en generar energia (Abast 2)	82	✓
Pacte Mundial	G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle (Abast 3)	82, 84	✓
Pacte Mundial	G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.	87	✓
Pacte Mundial	G4-EN19	Reducció de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle	82, 85, 87	✓
Pacte Mundial	G4-EN20	Emissions de substàncies que esgoten la capa ozó	82, 84, 87	✓
Pacte Mundial	G4-EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> i altres emissions atmosfèriques significatives.	82, 84, 87. Fórmules segons la Guia pràctica per al càlcul d'emissions de la Generalitat de Catalunya. NO <sub>x</sub> = Consum de gasoil x Factor Conversió (0,035 Kg NO <sub>x</sub> ) SO <sub>2</sub> = g SO <sub>2</sub> x km recorregut PM = Consum de gasoil x Factor Conversió (0,002 Kg PM)	✓



## EFLUENTS I RESIDUS

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN22	Abocament total d'aigües, segons la seua qualitat i destinació.	S'aboca al clavegueram públic per ser considerada aigua residual de tipus domèstic.	✓
Pacte Mundial	G4-EN23	Pes total de residus, segons tipus i mètode de tractament.	93	✓
Pacte Mundial	G4-EN24	Nombre i volum totals dels abocaments significatius.	93. No hi ha hagut abocaments significatius.	✓
Pacte Mundial	G4-EN25	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos en virtut dels annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea, i percentatge de residus transportats internacionalment.	Els gestors de residus són nacionals.	✓
Pacte Mundial	G4-EN26	Identificació, volun, estat de protecció i valor en termes de biodiversitat de les masses d'aigua i els hàbitats relacionats afectats significativament per abocaments i escorriment procedents de l'organització.	Els nostres centres estan situats en zones urbanes.	✓

## PRODUCTES I SERVICIS

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN27	Mitigació de l'impacte ambiental dels productes i servicis.	No material.	
Pacte Mundial	G4-EN28	Percentatge dels productes venuts i els seus materials d'embalatge que es regeneren al final de la seua vida útil, per categories de productes.	No material.	

## COMPLIMENT REGULATORI

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN29	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.	74, 82	✓

## TRANSPORT

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-EN30	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	No material.	

## GENERAL

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4+ EN31	Desglossament de les despeses i inversions ambientals.	43, 88	✓

## AVALUACIÓ AMBIENTAL DELS PROVEÏDORS

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	E55-4	Consideració de criteris ambientals en la selecció de proveïdors, productes i serveis.		✓
Pacte Mundial	G4+ EN32	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris ambientals.	35%	✓
Pacte Mundial	G4+ EN33	Impactes ambientals negatius significatius, reals i potencials, en la cadena de subministrament i mesures sobre este tema.	No n'hi ha hagut.	✓

## MECANISMES DE RECLAMACIÓ AMBIENTAL

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4+ EN34	Nombre de reclamacions ambientals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	73	✓

## IMPACTE AMBIENTAL

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
	E55-8	Coneixement i documentació dels impactes ambientals significatius que es deriven de l'activitat.	82	✓
	E55-9	Definició i documentació d'objectius ambientals anuals en funció dels impactes ambientals significatius.	82	✓
		Els càlculs s'han realitzat amb el 100% dels gasos utilitzats en les instal·lacions i seguint la metodologia i els factors d'emissió de la petjada de carboni treballat amb ITENE.		

## Categoria: acompliment social

### PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE

OCUPACIÓ				
INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per edat, sexe i regió.	49, 50, 52, 53	✓
	ES2-1	Requisits per a l'adhesió de nous membres a l'organització.	54	✓
	ES2-2	Requisits i condicions per a l'eixida de l'organització.	54	✓
	ES2-3	Evolució de socis o membres, descrivint la variació d'altres i baixes.	49, 50, 70	✓
	ES5-10	Desglossament del personal per tipus de treball, per contracte i per regió, incloent-hi els llocs de treball ocupats per persones amb discapacitat sobre el total de l'organització.	49, 50, 60	✓
	ES5-11	Nombre total de persones desglossat per grups d'edat, sexe i regió, especificant el personal discapacitat.	50, 60, 61	✓
	ES5-12	Rotació mitjana de la plantilla desglossada per grups d'edat, sexe i regió, especificant el personal discapacitat.	53	✓
	CS6	Mitjana de permanència en l'empresa.	50	✓
	CS7	Existència de mesures de conciliació treball-família-oci (reducció de jornada, flexibilitat horària, etc.).	57	✓
	CS8	Percentatge de persones que gaudeixen de cada mesura de conciliació treball-família-oci.	57	✓
Pacte Mundial	G4-LA2	Prestacions socials per als empleats a jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per ubicacions significatives d'activitat.	57	✓
Pacte Mundial	G4-LA3	Índex de reincorporació al treball i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexes.	58	✓

### RELACIONS ENTRE ELS TREBALLADORS I LA DIRECCIÓ

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-LA4	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'estos en els convenis col·lectius.	55	✓

### SALUT I SEURETAT EN EL TREBALL

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
	G4-LA5	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i salut conjunts per a direcció i empleats, establits per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.	66	✓
	G4-LA6	Típus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	66	✓
	G4-LA7	Treballadors la professió dels quals té una incidència o un risc elevats de malaltia.	No s'identifiquen (verificat Informe Vigilància de la Salut).	✓
	G4-LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	El 100% dels assumptes de salut i seguretat laboral estan coberts en els acords del Comitè Social i els Sindicats.	✓

CAPACITACIÓ I EDUCACIÓ			
INDICADORS		FAENA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-LA9	Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral.	No material.	
ES3-6	Percentatge de membres de l'organització que han rebut o participen en activitats de formació específica en economia social en l'últim any respecte del total de membres de l'organització.	63	✓
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i que els ajuden a gestionar el final de les seues carreres professionals.	No material.	
G4-LA11	Percentatge d'empleats l'acompliment i el desenvolupament professional dels quals s'avalua amb regularitat, desglossat per sexe i per categoria professional.	No material.	
CS9	Percentatge d'inversió en formació per als treballadors / massa salarial de l'empresa.	La inversió mitjana per persona treballadora ha sigut de més de 255,92 €. La inversió en formació suposa un 1,22% respecte a la massa salarial.	✓
CS10	Existència de procediments per a avaluar les accions formatives.	Avaluació recíproca (a l'alumnat i al professorat) i que serveix per a programar accions per a l'exercici següent.	✓

DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS			
INDICADORS		FAENA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	49, 60	✓
ES5-7	Existència de polítiques o procediments d'igualtat d'oportunitats en la selecció, promoció i desenvolupament de les persones de l'organització.	59	✓
ES5-14	Disposar d'una auditoria d'accessibilitat global reconeguda a escala mundial.	38	✓

IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES			
INDICADORS		FAENA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-LA13	Relació entre el salari base dels homes amb relació al de les dones, desglossat per categoria professional i per ubicacions significatives d'activitat.	59	✓

AVALUACIÓ DE LES PRÀCTIQUES LABORALS DELS PROVEÏDORS			
INDICADORS		FAENA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-LA14	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius a les pràctiques laborals.	El 100% dels nous proveïdors es comprometen per escrit a respectar les bones pràctiques laborals.	✓
G4-LA15	Impactes negatius significatius, reals i potencials, de les pràctiques laborals en la cadena de subministrament i mesures sobre este tema.	En 2014 no disposem d'esta informació, ja que la Cooperativa està en procés d'elaboració del pla de riscos.	✓

MECANISMES DE RECLAMACIÓ SOBRE PRÀCTIQUES LABORALS				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	73	✓

## DRETS HUMANS Pacte Mundial

INVERSIÓ				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	E54-3	Existència d'un apartat sobre els drets humans (rebuig del treball infantil i del treball forçós i obligatori, llibertat d'associació, prohibició d'acceptació de suborns, corrupció...) dins de la política de responsabilitat social.	Política de Sostenibilitat ( <a href="http://www.consum.es/consum-doc/general/politica_resp_social.pdf">www.consum.es/consum-doc/general/politica_resp_social.pdf</a> )	✓
Pacte Mundial	G4-HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	No material.	
	E55-3	Existència d'una declaració formal que demane als proveïdors i empreses contractades un compromís de gestió respectuosa amb el mitjà i socialment responsable.	35	✓
Pacte Mundial	G4-HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seues activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats capacitats.	No material.	

NO-DISCRIMINACIÓ				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
Pacte Mundial	G4-HR3	Nombre de casos de discriminació i mesures correctives adoptades.	Durant l'exercici 2014, no s'han registrat casos de discriminació.	✓

LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
Pacte Mundial	G4-HR4	Identificació de centres i proveïdors significatius en els quals la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius poden infringir-se o estar amenaçats, i mesures adoptades per a defensar estos drets.	No material.	

TREBALL INFANTIL				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
Pacte Mundial	G4-HR5	Identificació de centres i proveïdors amb un risc significatiu de casos d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a l'abolició de l'explotació infantil.	Només treballem amb empreses espanyoles o de la UE.	✓

TREBALL FORÇÓS				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
Pacte Mundial	G4-HR6	Centres i proveïdors amb un risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós, i mesures adoptades per a contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçós.	Només treballem amb empreses espanyoles o de la UE.	✓

MESURES DE SEGURETAT				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-HR7	Percentatge del personal de seguretat que ha rebut capacitat sobre les polítiques o els procediments de l'organització en matèria de drets humans rellevants per a les operacions.	El servei de seguretat està subcontractat i no li impartim formació.	✓

DRETS DE LA POBLACIÓ INDIGENA				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-HR8	Nombre de casos de violació dels drets dels pobles indígenes i mesures adoptades.	No material.	

AVALUACIÓ				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-HR9	Nombre i percentatge de centres que han sigut objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans	No material.	

AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-HR10	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius als drets humans.	No material.	
	G4-HR11	Impactes negatius significatius en matèria de drets humans, reals i potencials, en la cadena de subministrament i mesures adoptades.	No material.	

MECANISMES DE RECLAMACIÓ EN MATÈRIA DE DRETS HUMANS				
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA	
	G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant l'exercici 2014, no s'han registrat queixes relacionades amb els drets humans.	✓

## SOCIETAT

### COMUNITATS LOCALS

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
	ES4-4	Adaptació a la identitat cultural dels territoris on actua l'organització.	76, 78	✓
Pacte Mundial	G4-S01	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	38. El 100% dels centres desenvolupa programes de col·laboració social.	✓
Pacte Mundial	G4-S02	Centres amb impactes negatius significatius reals o potencials sobre les comunitats locals.	38	✓
	ES5-1	Organització d'actes socials, culturals o solidaris, i col·laboracions monetàries o de qualsevol tipus en estos.	92	✓
	ES5-2	Existència d'actuacions vinculades a inversions socialment responsables.	No se'n fan.	✓
	ES5-5	Nom i tipologia d'activitats de cooperació realitzades amb altres organitzacions.	93	✓

### LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-S03	Nombre i percentatge de centres en els quals s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats.	No material.	
Pacte Mundial	G4-S04	Polítiques i procediments de comunicació i capacitat sobre la lluita contra la corrupció.	No material.	
Pacte Mundial	G4-S05	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	No material.	

### POLÍTICA PÚBLICA

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
Pacte Mundial	G4-S06	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari.	No material.	

### PRÀCTIQUES DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
	G4-S07	Nombre de demandes per competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència i resultats obtinguts.	Cap.	✓

### COMPLIMENT

INDICADORS			PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
	G4-S08	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.	No material.	

## La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

AVALUACIÓ DE LA REPERCUSSIÓ SOCIAL DELS PROVEÏDORS			
INDICADORS		FÓRMA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-S09	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social.	No material.	
G4-S010	Impactes socials negatius significatius, reals o potencials, en la cadena de subministrament i mesures adoptades.	No material.	

MECANISMES DE RECLAMACIÓ PER IMPACTE SOCIAL			
INDICADORS		FÓRMA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-S011	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	70	✓

## RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES

SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS			
INDICADORS		FÓRMA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i servicis significatius els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per a promoure millores.	41	✓
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i servicis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	74	✓

ETIQUETATGE DELS PRODUCTES I SERVICIS			
INDICADORS		FÓRMA O RESPÒSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i percentatge de categories de productes i servicis significatius que estan subjectes a eixos requisits.	Els estàndards de salut i seguretat dels productes són d'aplicació general i obligatòria per al 100% dels productes. L'etiquetatge de tots els productes de marca pròpia detalla l'origen dels components, el contingut i les substàncies amb impacte ambiental o social, les instruccions de seguretat i l'eliminació del producte i l'impacte ambiental. Informa del tractament mediambiental del seu envasament.	✓
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i servicis, desglossats en funció del tipus de resultat.	74	✓
G4-PR5	Resultats de les enquestes per a mesurar la satisfacció dels clients.	29, 70	✓



## La verificació de les memòries RSC: Estudi del cas Consum Societat Cooperativa Valenciana

---

COMUNICACIONS DE MÀRQUETING			
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-PR6	Venda de productes prohibits o en litigi.	No es practica la venda de cap producte prohibit o en litigi.	✓
G4-PR7	Nombre de casos d'incompliment de la normativa o els codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting, com ara la publicitat, la promoció i el patrocini, desglossats en funció del tipus de resultat.	70	✓

PRIVACITAT DELS CLIENTS			
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-PR8	Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fugida de dades dels clients.	No material.	

COMPLIMENT REGULATORI			
INDICADORS		PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	VERIFICACIÓ EXTERNA
G4-PR9	Valor monetari de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i servicis.	74	✓

## Annex 6: Informe



---

### INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2014 CONSUM S. COOP. V.

---

#### **ALCANCE VERIFICACIÓN:**

El equipo de verificación ha realizado una Verificación Independiente de la información contenida en la Memoria de Sostenibilidad 2014 (en adelante "Memoria") de CONSUM S. COOP. V. (en adelante CONSUM), correspondiente al ejercicio 2014.

El alcance de la Verificación Independiente incluye el texto y los datos correspondientes a las actividades y extensión geográfica contenidos en la Memoria.

#### **RESPONSABILIDADES E INDEPENDENCIA**

La Dirección de CONSUM ha sido responsable de la elaboración de la Memoria, de la información y las afirmaciones contenidas en las mismas, de la determinación de los objetivos de CONSUM en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

La responsabilidad del equipo de verificación ha sido llevar a cabo una revisión limitada y emitir el Informe de Verificación Independiente en conformidad con las normas de independencia requeridas.

APPLUS no ha participado ni asesorado a CONSUM en la elaboración de la Memoria. Se ha limitado a actuar como verificador independiente, comprobando por ello la adecuación de sus contenidos.

#### **ACTUACIONES**

Para la verificación independiente de la Memoria se ha utilizado la metodología de APPLUS consistente en metodología de auditoría según ISO 19011 y siguiendo los principios establecidos en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G4)* de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Nuestro trabajo de verificación independiente ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a determinados Departamentos de CONSUM implicados en la elaboración de la Memoria, así como en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos, pruebas de revisión por muestreo y otros dirigidos a recopilar evidencias. En nuestro trabajo hemos revisado:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone CONSUM para determinar cuales son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Reuniones con el personal pertinente de distintos departamentos de CONSUM para conocer los principios, políticas, estrategias, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Entrevistas con el personal pertinente de CONSUM responsable de proporcionar la información contenida en la Memoria.
- Verificación de consistencia de la información de respuesta a los *Contenidos Básicos Generales* y *Contenidos Básicos Específicos* es con los sistemas o documentación interna.
- Comprobación de los indicadores incluidos en la Memoria, su correspondencia con los recomendados por la Guía y la aplicabilidad de los mismos.
- Comprobación, mediante procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y su adecuada



compliació a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CONSUM. Dichas pruebas se han realizado en la sede central de CONSUM.

- Revisión de la información incluida en la Memoria en relación a los enfoques de gestión aplicados y al desempeño en sostenibilidad de CONSUM.
- La verificación de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad para la Economía Social*.
- Comprobación de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido extraída de las Cuentas Anuales de CONSUM, auditadas por terceros independientes.

A partir del alcance, la metodología, los procedimientos analíticos y las pruebas de revisión por muestreo desarrolladas, podemos concluir que:

- La Memoria ha sido elaborada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con las exigencias de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (GRI4).
- Los datos recogidos en la Memoria han sido obtenidos de manera fiable.
- La información está presentada de manera adecuada.
- No existen desviaciones ni omisiones significativas.
- CONSUM ha aplicado todos los principios para determinar el contenido y la calidad de la memoria.
- El "Nivel de Aplicación GRI" declarado por CONSUM "**En Conformidad Exhaustiva**" es apropiado.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección de CONSUM un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Fecha: 30 de Marzo de 2015

El Verificador:

Maria Grazia DiFilippo  
Centro de Certificación Applus+ CTC