

Cuenta conmigo

La opinión de los lectores sobre las memorias de sostenibilidad



Resumen ejecutivo

El presente informe recoge las conclusiones y análisis del primer estudio Global Readers' Choice de GRI, en el que se ha preguntado a los lectores de memorias de sostenibilidad su opinión al respecto. Desde que comenzaron a elaborarse las memorias de sostenibilidad, han sido muchas las encuestas y estudios que han tratado de establecer un consenso sobre qué debe incluir una memoria de calidad. Sin embargo, siempre se ha prestado muy poca atención a quienes verdaderamente leen las memorias: ¿Quiénes son? ¿Qué opinan sobre las memorias? ¿Para qué las utilizan? El estudio Global Readers' Choice ha sido elaborado entre octubre de 2007 y enero de 2008, y analiza por primera vez la opinión de los lectores, sus preferencias y su comportamiento. Para ello, se ha contado con la opinión de cerca de 2.300 personas de todo el mundo, lectores y no lectores, y sus conclusiones y análisis se han incluido en el presente informe.

Principales conclusiones del estudio

La publicación de una memoria de sostenibilidad tiene un efecto muy positivo en la percepción de los lectores sobre la organización que la elabora. El 90% de los encuestados afirma que su opinión sobre la organización se ha visto influida por la lectura de su memoria de sostenibilidad. De este porcentaje, un 85% afirma que tiene una opinión más positiva de la organización tras la lectura de su memoria.

Las opiniones coinciden por lo general en todas las categorías de lectores. Los lectores de las distintas categorías, tanto del entorno empresarial como de la sociedad civil y otros grupos, suelen tener en general la misma opinión sobre la información que esperan encontrar en una memoria de calidad. Las principales diferencias radican en cómo utilizan las memorias los distintos grupos de lectores, principalmente debido a las distintas funciones que desempeñan en la sociedad.

Los lectores quieren que los grupos de interés participen de forma más activa en la elaboración de las memorias. La participación de los grupos de interés en la selección de temas a incluir en la memoria, invitando a los grupos de interés más destacados a aportar sus comentarios y demostrando cómo se incorporan sus opiniones a la estrategia, y los objetivos de las organizaciones, son aspectos que se consideran importantes.

Los lectores creen que las organizaciones probablemente omitan los fracasos en sus memorias de sostenibilidad. Se considera clave que haya un equilibrio entre noticias "buenas" y "malas" para demostrar credibilidad y compromiso hacia la sostenibilidad.

La mayoría de los lectores opinan que las verificaciones externas son importantes, tanto para las memorias de sostenibilidad como para el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad. Sin embargo, los lectores tienen opiniones dispares sobre quiénes deberían proporcionar las verificaciones de las distintas actividades.

El estudio sobre las opiniones de los lectores se ha elaborado en base a una encuesta realizada a 2.279 personas de todo el mundo.

Quienes no leen las memorias también opinan. Más de 450 encuestados indicaron que actualmente no utilizan las memorias de sostenibilidad. Opinan que tienen a su alcance otros medios más directos para comunicarse con las empresas para obtener la información que necesitan, y que las memorias son demasiado largas o no les resultan útiles. Sin embargo, sus expectativas con respecto a la calidad de las memorias son muy similares a las de los lectores de las mismas.

Una gran mayoría de los encuestados considera relevante la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI. Los lectores esperan que las organizaciones que elaboran las memorias utilicen una guía reconocida y aplicable a escala global para así mejorar la calidad y facilitar la comparación de las memorias.

Qué desean encontrar los lectores en una memoria de sostenibilidad

Los elementos más importantes que componen una buena memoria son los siguientes:

- Relación entre la estrategia de sostenibilidad y la estrategia general de la organización.
- Compromiso con la sostenibilidad.
- Impacto sostenible de la organización.
- Medidas adoptadas para abordar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad
- Planteamientos innovadores.
- Llevar la sostenibilidad a la práctica del negocio (local)

El futuro de las memorias de sostenibilidad

Al preguntarles sobre el futuro de las memorias de sostenibilidad, los encuestados han opinado sobre cómo creen que serán éstas en el futuro, destacando los siguientes aspectos:

El papel desempeñado por los grupos de interés se integra, basando las memorias en un diálogo continuado con dichos grupos e incorporando las cuestiones abordadas a la agenda principal de la organización.

La sostenibilidad y la innovación se relacionan en las memorias, demostrando así cómo se ha innovado en los procesos y productos para satisfacer las necesidades de sostenibilidad.

Se establece un claro argumento empresarial, de forma que quede claro el valor que la sostenibilidad tiene para la organización.

Mayor número de lectores y lectores más activos, de forma que una mayor proporción de lectores utilice las memorias en su toma de decisiones.

Confianza y fiabilidad, por medio de normas aceptadas a escala global y procesos de verificación más sólidos y relevantes, de forma que aumente la confianza y se facilite la comparación.

El fin de las memorias de sostenibilidad, integrándose toda su información dentro de los informes anuales y en otros medios de comunicación corporativa.

Plena accesibilidad de la información a través de distintos formatos, como copias impresas, formatos PDF o comunicaciones web.

Más información

Puede encontrar el estudio, gráficos detallados de los resultados y un foro para compartir sus comentarios en la siguiente dirección:

www.globalreporting.org/survey

"A medida que las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad adquieren una mayor importancia en las prioridades de las personas, la elaboración de memorias de sostenibilidad se convierte en un medio clave de comunicación".

Mervyn King

Presidente Junta Directiva de GRI

Capítulo 9

Conclusiones y recomendaciones

Los encuestados han proporcionado una extraordinaria cantidad de información sobre sus opiniones y necesidades con respecto a las memorias de sostenibilidad. Si bien las repercusiones del presente estudio resultarán más obvias una vez se hayan elaborado diversas ediciones de este estudio en los próximos años, a continuación se han incluido algunos de los mensajes clave de cara a 2008 (Tabla 24).

¿Cómo podemos aprovechar estas conclusiones para mejorar las memorias en el futuro? En las tablas 25, 26 y 27 hemos recopilado una serie de futuros avances que habrán de ser considerados en las futuras memorias, tanto por las organizaciones que las elaboran como por los lectores y el propio GRI, en su calidad de responsable de la elaboración de este estudio y de valedor de la elaboración de memorias de sostenibilidad a escala global. Asimismo, hemos indicado también el grado de prioridad de cada una de las recomendaciones según nuestra opinión, incluyendo un plazo de seguimiento para cada una de las recomendaciones.

Tabla 24
Mensajes clave

Los lectores tienen expectativas similares.	Todos los grupos de usuarios, independientemente de su ubicación y de su condición de lectores o no lectores de las memorias, muestran una unanimidad casi total sobre qué debe incluir una buena memoria de sostenibilidad.
Tendencia a omitir errores.	Todos los lectores creen que, con toda probabilidad, las empresas omitirán los fracasos en sus memorias.
Un papel más destacado para los grupos de interés.	Los encuestados quieren que las organizaciones aborden las necesidades de los grupos de interés durante el proceso y elaboración de las memorias, y que se incluyan sus opiniones en las mismas.
Integrar la sostenibilidad en los procesos clave del negocio.	Los lectores quieren que las organizaciones expliquen la relación existente entre su estrategia de sostenibilidad y su estrategia principal de negocio.
Reputación y confianza.	Las memorias de sostenibilidad tienen un impacto positivo en la reputación de la organización; sin embargo, los lectores quieren estar seguros del compromiso de la organización con respecto a la sostenibilidad.
Garantizar la credibilidad.	El uso de un tono equilibrado, la participación de los grupos de interés, el uso de normas de información y de verificaciones externas contribuyen a garantizar la credibilidad.
Mejorar la comunicación sobre el valor que la sostenibilidad tiene en el desempeño de la organización.	Los encuestados piden a las organizaciones que demuestren las ventajas que obtienen al abordar los temas de sostenibilidad y que expliquen cuáles son los planteamientos innovadores que están adoptando para superar los retos del futuro.
Abordar las necesidades de quienes no leen las memorias	Las personas que no leen las memorias se quejan de que no disponen del tiempo necesario para leer largos informes o sitios web, y de que no entienden qué valor pueden tener las memorias de sostenibilidad de cara a satisfacer sus necesidades.

Dada la naturaleza del estudio, muchas de nuestras conclusiones hacen referencia a puntos que las organizaciones informantes podrían abordar. En la siguiente tabla se resumen algunas de las medidas básicas que dichas organizaciones podrían considerar.

Tabla 25

Qué pueden hacer las organizaciones informantes

Elemento sobre el que se informa	Plazo	Puntos a tener en cuenta
Características generales	Corto	Las memorias de sostenibilidad deberían publicarse con la misma frecuencia que los informes anuales.
		Uso de varios formatos, incluidos archivos PDF, copias impresas e informes basados en la web.
	Medio	Evaluar la necesidad de publicar memorias de ámbito nacional, además de las memorias corporativas más generales.
	Largo	Integrar la memoria de sostenibilidad en el informe anual en un único documento y proceso.
Proceso de elaboración de memorias	Corto	Todas las memorias deberían desarrollarse en base a un proceso de selección de temas estructurado, sistemático y profesional.
		Las memorias deberían describir a los grupos de interés y la forma en la que han participado en su elaboración.
	Medio	Las memorias deberían explicar el impacto de los comentarios de los grupos de interés sobre la estrategia y los objetivos de la organización.
		Reservar espacio en la memoria para que los grupos de interés expresen sus opiniones.
	Largo	Demostrar cómo evoluciona la estrategia de negocio con el tiempo teniendo en cuenta las cuestiones de estrategia y sostenibilidad.
Contenido de la memoria	Corto	Adoptar un equilibrio adecuado entre "buenas y malas noticias", incluyendo información suficiente sobre los fracasos ocurridos.
	Medio	Explicar cómo la estrategia de sostenibilidad de la organización se interconecta con su estrategia principal de negocio.
		Proporcionar contexto suficiente sobre el impacto sostenible de la organización que elabora la memoria.
Normas y marco conceptual	Corto	Utilizar una norma para la elaboración de memorias externa creíble y bien establecida, como la Guía GRI G3.
	Medio	Involucrar a proveedores de verificación apropiados y creíbles para que ofrezcan su opinión sobre la memoria y el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad.

Global Reporting Initiative (GRI), en su calidad de organismo de fijación de normas, puede desempeñar sin lugar a dudas una función clave a la hora de conseguir que las memorias de sostenibilidad avancen basándose en los resultados del estudio. A continuación se describen las medidas que GRI podría adoptar.

Tabla 26

Qué puede hacer GRI

Elemento sobre el que se informa	Plazo	Puntos a tener en cuenta
Obtener mayor claridad sobre las necesidades de verificación	Corto	Facilitar un proceso que aclare la necesidad de disponer de diferentes tipos de verificaciones externas específicas y las funciones que deben desempeñar los proveedores de estos servicios
Intensificar los esfuerzos de comunicación	Corto	Facilitar el diálogo sobre la relación entre la sostenibilidad y el valor del negocio, a fin de aclarar dicha relación y que redunde en beneficio tanto de quienes leen las memorias como de quienes no las leen.
Directrices sobre la participación de los grupos de interés	Medio	Ofrecer un mayor número de directrices y pautas acerca de la participación de los grupos de interés en el proceso de presentación de memorias.
Relacionar la sostenibilidad con los procesos clave del negocio	Medio	Reforzar la relación entre los temas de sostenibilidad y las actividades críticas del negocio. Una de las tareas que GRI podría explorar, consistiría en encontrar vías que consiguieran que ésta relación fuera explícita y desarrollar directrices más detalladas que permitieran que ésta se evidenciara.
Iniciar futuros diálogos y análisis de alto valor	Largo	Considerar la posibilidad de iniciar un diálogo para determinar cómo los usuarios pueden interpretar la información sobre sostenibilidad incluida en las memorias.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto diversas conclusiones de alto valor que las organizaciones habrán de tener en cuenta para mejorar sus memorias de sostenibilidad. ¿Pueden los lectores aportar algo más que la mera participación en una encuesta de este tipo? Nosotros creemos que sí.

Tabla 27

Qué pueden hacer los lectores

Elemento sobre el que se informa	Plazo	Puntos a tener en cuenta
Interactuar con las organizaciones sobre sus necesidades y expectativas	Corto	Proporcionar información y comentarios proactivos sobre sus necesidades y sobre los puntos fuertes y débiles de las organizaciones informantes a la hora de satisfacer dichas necesidades. Por ejemplo, los lectores deberían poder consultar en las memorias la dirección de correo electrónico de contacto, para poder enviar sus comentarios, ya sean positivos o negativos. Las organizaciones saben que estos comentarios son sólo la punta del iceberg del total de las opiniones de los lectores, y responderán antes a estos comentarios si reciben señales suficientemente claras.
Participar en la elaboración de memorias futuras	Corto	El lector debe asegurar que las organizaciones como GRI aprovechan las experiencias y opiniones de los lectores al tratar de identificar nuevos avances que reflejen sus necesidades. Inscríbase en el foro de debate sobre el estudio en la dirección web que se indica a continuación, y coméntenos si está de acuerdo o no con nuestras conclusiones y qué cambios quiere ver en las futuras memorias. www.globalreporting.org/survey
Responder activamente	Medio	Pasar a la acción mediante medidas basadas en lo que se ha leído en las memorias, ya sea a la hora de adquirir bienes o servicios, crear asociaciones o iniciar campañas y hacérselo saber a las organizaciones informantes cuando esto se produzca.

Epílogo

Una vez presentadas nuestras conclusiones y concluido el estudio, es el momento de analizar el futuro de las memorias de sostenibilidad y de este estudio, de forma que estimulemos nuevos enfoques y podamos dar los pasos siguientes.

Visión 2020

En el presente estudio se incluyen diversas necesidades de los lectores que podrían contribuir a aumentar el valor de las memorias de sostenibilidad. Asimismo, hemos planteado algunas preguntas específicas sobre el futuro de la elaboración de memorias. De cara a 2020, teniendo en cuenta estas necesidades, ¿cómo serán las memorias en el futuro? Los encuestados han indicado sus preferencias sobre qué se debe y no se debe incluir en las memorias del futuro (Tabla 28).

A pesar de que las opiniones presentadas en este informe resultan bastante claras, sería de gran utilidad averiguar cómo creen los lectores que se puede producir esta evolución en las memorias, por qué y cuál será el objetivo último de las mismas. Esta "visión 2020" podría incluir algunas de las cuestiones que se indican a continuación (Tabla 29).

Reflexiones sobre el informe

Para nosotros es toda una satisfacción haber realizado un estudio tan amplio como el actual, que aborde las opiniones de los lectores sobre las memorias de sostenibilidad. Hemos trabajado para obtener una visión conjunta de las necesidades de los lectores y para que dichas necesidades se traduzcan en medidas específicas. Además, los lectores pueden realizar su propio análisis sobre las respuestas proporcionadas por los encuestados, utilizando los gráficos detallados en el foro de debate incluido en la web.

Es evidente que aún queda margen de mejora de cara al futuro. Algunas de las preguntas de la encuesta podrían ser más claras, hecho que deberá tenerse en cuenta en las futuras ediciones. Además, este estudio se ha realizado separadamente del proceso de valoración de las memorias correspondiente a los premios GRI "La Elección de los Lectores" - de cara al futuro, una mayor coordinación entre ambos procesos permitiría llevar a cabo un interesante análisis de los resultados, estableciendo una mayor relación entre los lectores y las actuales memorias de sostenibilidad.

Tabla 28
Preferencias sobre futuras memorias

Sí	No
Memorias integradas en los informes anuales	Memorias de sostenibilidad que sólo aborden cuestiones relevantes para la estrategia de la organización
Memorias que aporten más información sobre los procesos de gestión de la sostenibilidad	Desarrollo de memorias e informes orientados a un único tema o cuestión
Más información sobre el impacto económico de las organizaciones informantes	Presentar las memorias e informes únicamente en formato online

Además, durante la preparación del presente informe, hemos generado multitud de ideas que pueden haber resultado valiosas, interesantes o estimulantes para ustedes, nuestros lectores - como la interactividad del informe - algo que de otra manera no hubiéramos podido hacer, tanto por razones de logística, como de plazos, costes o habilidades especializadas. Esperamos que este ejercicio pueda ampliarse en el futuro para aprovechar al máximo esta serie de oportunidades.

Por último, cabe resaltar la dificultad que conlleva la interpretación de los datos. Si bien entre nuestras organizaciones, KPMG. y SustainAbility Ltd., contamos con una amplia experiencia y unos exhaustivos conocimientos en el campo de la presentación de memorias de sostenibilidad, está claro que no somos adivinos. Esperamos haber acertado en la mayor parte de los casos y que nos comuniquen cuando no haya sido así.

El futuro del estudio

El presente informe constituye el primer estudio de GRI Readers, lo que indudablemente hace que nos preguntemos si habrá una segunda edición de este estudio. Desde nuestro punto de vista, la respuesta es un "sí" rotundo. Creemos que resulta de gran valor preguntar a las personas que utilizan las memorias qué tipo de información necesitan, ya que éste es el objetivo último de las memorias. Esto no sólo resulta útil para avanzar en la calidad de las mismas, sino que además tiene un efecto positivo para todas las partes, ya que los lectores tienen la oportunidad de conocer mejor el proceso de preparación de las memorias al tiempo que profundizan en sus propias necesidades.

Este estudio nos ha servido para establecer una clara perspectiva de las opiniones de los lectores en lo relativo a muchas cuestiones fundamentales, de modo que los futuros estudios podrán centrarse en las distintas funciones de los lectores, en elementos más profundos y sutiles sobre cómo estos lectores sacan sus conclusiones a través de la información de sostenibilidad, y en las funciones y responsabilidades de los proveedores de servicios profesionales que respaldan estos esfuerzos de información, así como en el papel de las futuras regulaciones.

Por favor, comuníquenos cuáles son los aspectos más importantes para usted. Estamos deseando presentar nuestras aportaciones en la siguiente edición del estudio.

Estaremos encantados de recibir cualquier tipo de retroalimentación relativa al presente estudio. Aprovechamos para invitarles a que se pongan en contacto con nosotros a través del foro de debate interactivo incluido en la siguiente dirección web:

www.globalreporting.org/survey

Tabla 29
Visión 2020

El fin de las memorias de sostenibilidad	Memorias completamente integradas en los informes anuales y otros medios de comunicación corporativa.
Plena accesibilidad	Información presentada en distintos formatos, incluidas copias impresas, formatos PDF e información vía web.
Integración del papel desempeñado por los grupos de interés	Preparación de memorias en base a un diálogo continuado con dichos grupos, en estrecha relación con la agenda principal de la organización e incorporando dichas cuestiones al proceso de elaboración de informes.
Trasladado a la práctica del negocio	Los elementos de sostenibilidad se traducen en objetivos de negocio, alineados con la estrategia de la empresa.
Sostenibilidad e innovación	Inclusión en la memoria de un análisis sobre cómo se ha incorporado la innovación de productos y procesos para satisfacer las necesidades de sostenibilidad.
Un argumento de negocio establecido	La claridad del enfoque adoptado en las cuestiones de sostenibilidad hace que ya no sea necesario demostrar el valor de la sostenibilidad para el negocio.
Mayor número de lectores y lectores más activos	El número de usuarios de las memorias de sostenibilidad se ha incrementado hasta llegar a la mayor parte de su público objetivo, del mismo modo que se ha generalizado el uso de las memorias en la toma de decisiones.
Confianza y fiabilidad	Normas aceptadas a escala global y procesos de verificación más sólidos y relevantes, aumentando la confianza en las memorias y facilitando su comparación.

Información sobre el estudio

Cuenta conmigo

La opinión de los lectores sobre las memorias de sostenibilidad
Primera edición 2008
ISBN 978-1-903168-30-1

The Global Reporting Initiative (GRI) encargó el análisis de los datos del estudio y la preparación de este informe a KPMG Sustainability B.V. y SustainAbility Ltd.

Autores

- **Wim Bartels**
Socio
KPMG Sustainability
Países Bajos
bartels.wim@kpmg.nl
- **Jennifer Iansen-Rogers**
Senior Manager
KPMG Sustainability
Países Bajos
iansenrogers.jennifer@kpmg.nl
- **Judy Kuszewski**
Director, Client Services
SustainAbility Ltd
Reino Unido
kuszewski@sustainability.com

Tecnología empleada en el estudio

El estudio se ha realizado a través de Internet, para lo que Tata Consultancy Services (TCS), Ámsterdam (Países Bajos) diseñó y controló las bases de datos pertinentes.

Otros colaboradores

El estudio forma parte del programa Global Readers' Choice Award creado por GRI y que ha contado con el apoyo de:

- **ACCA**
(Association of Certified Chartered Accountants)
Reino Unido
- **Acciona**
España
- **KPMG**
España
- **Rabobank**
Países Bajos
- **United Nations Global Compact**

Diseño

Rupert Bassett

Copyrights y Disclaimer

© 2008 KPMG International y SustainAbility Ltd. Todos los derechos reservados. Queda prohibida su reproducción total o parcial, su almacenamiento en cualquier sistema de recuperación o su transmisión en cualquier formato y de cualquier modo conocido en la actualidad o desarrollado en un futuro, sin la autorización por escrito de los propietarios del copyright.

KPMG International es una entidad suiza. Las firmas miembro de la red de KPMG de firmas independientes están afiliadas a KPMG International. KPMG International no presta servicios a clientes. Ninguna firma miembro tiene autoridad para obligar o vincular a KPMG International o a cualquier otra firma miembro con respecto a terceros, del mismo modo que KPMG International no tiene autoridad para obligar o vincular a ninguna firma miembro.

La información aquí contenida es de carácter general y no va dirigida a facilitar los datos o circunstancias concretas de personas o entidades. Si bien procuramos que la información que ofrecemos sea exacta y actual, no podemos garantizar que siga siéndolo en el futuro o en el momento en que se tenga acceso a la misma. Por tal motivo, cualquier iniciativa que pueda tomarse utilizando tal información como referencia, debe ir precedida de una exhaustiva verificación de su realidad y exactitud, así como del pertinente asesoramiento profesional. Cualquier error objetivo o juicio de valor adoptado le corresponde a los autores: en caso de que detecte algún error, le rogamos que nos lo comunique.

Las opiniones y puntos de vista corresponden a las personas entrevistadas y encuestadas para el estudio y no representan necesariamente las opiniones y puntos de vista de SustainAbility Ltd., KPMG International o de las firmas miembro de KPMG.

Marcas registradas

KPMG y el logotipo de KPMG son marcas registradas de KPMG International, sociedad suiza.

SustainAbility y el logo de SustainAbility son marcas registradas de SustainAbility, sociedad de responsabilidad limitada del Reino Unido.

KPMG Global Sustainability Services

Global Sustainability Services™ (GSS™) de KPMG presta servicios que ayudan a empresas y organizaciones a entender el desafío que representa el desarrollo sostenible para su negocio, integrar el concepto en su diseño estratégico, impulsar de forma eficiente acciones que permitan capturar oportunidades e informar adecuadamente sobre las expectativas de desempeño ambiental, social y ético que tienen sus grupos de interés.

Las prácticas GSS™ de KPMG cuentan con más de 300 profesionales que trabajan en más de 40 países en todo el mundo y que disponen del apoyo de la red de firmas de KPMG y de sus más de 100.000 profesionales que operan desde 150 países. El rápido crecimiento que hemos experimentado durante los últimos años refleja la creciente demanda de nuestros servicios en este ámbito.

Nuestros clientes acuden a KPMG por nuestra marca, que es sinónimo de servicio de confianza y porque ofrecemos un servicio integrado, que constituye nuestro diferenciador principal al tiempo que aportamos al cliente un verdadero alcance global a través de la red de la práctica GSS.

KPMG Global Sustainability Services
Burgemeester Rijnderslaan 20
1185 MC Amstelveen
Países Bajos
T +31 20 656 4500

[http://www.kpmg.com/Services/
Advisory/IAS/GSS.htm](http://www.kpmg.com/Services/Advisory/IAS/GSS.htm)

SustainAbility Ltd.

Creada en 1987, SustainAbility es una consultoría que proporciona asesoramiento estratégico e investigación independiente para ayudar a sus clientes a tomar una posición activa a la hora de gestionar los riesgos y oportunidades asociados a la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. SustainAbility ayuda a las empresas creando estrategias que permiten abordar los retos sociales y medioambientales aportando al mismo tiempo valor a largo plazo a las entidades y a la sociedad en general. Con oficinas en Londres y Washington, SustainAbility opera además en Zurich y Nueva York y colabora con entidades empresariales, basándose en el sistema de mercado, con el fin de conseguir un mundo justo y sostenible para las generaciones actuales y venideras.

SustainAbility Ltd.
20-22 Bedford Row
Londres WC1R 4EB
Reino Unido
T +44 (0)20 7269 6900

www.sustainability.com

