

Presentación de Informes Ambientales,
Sociales y Gubernamentales en
Viajes y Turismo:

Tendencias, Perspectivas y Orientación



Introducción

Como en todos los negocios, las empresas de Viajes y Turismo están cada vez más afectadas por los problemas ambientales y sociales que pueden influir en la demanda global y en la rentabilidad de toda la industria. Informar públicamente sobre cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, la responsabilidad corporativa o ambiental, social y gubernamental (ESG) es un método por el cual las empresas demuestran un compromiso con la transparencia, y por medio de los procesos de información, se articulan y avanzan los enfoques de gestión para abordar de manera proactiva las externalidades.

El World Travel & Tourism Council (WTTC) ha estado trabajando a favor de la contribución económica y del empleo de Viajes y Turismo para las economías del mundo durante 25 años y nuestros esfuerzos han logrado mejorar la situación de nuestro sector y hacer que su contribución sea punto de referencia su contribución para otros. La presentación de informes ESG lleva esta nueva evaluación más allá, de modo que Viajes y Turismo puede evaluarse apropiadamente como un sector en términos de sus contribuciones tanto a la economía y su impacto en las cuestiones o problemas ambientales y sociales. A medida que el sector continúa creciendo rápidamente, los pronósticos recientes sugieren un 4% al año durante la próxima década, y con 1.8 mil millones de llegadas de visitantes internacionales previstas para el año 2030, tenemos que asegurarnos de que este crecimiento es sostenible e integrador. La presentación de informes ESG es una herramienta importante en el seguimiento y la comunicación de cómo logramos esto.

Los beneficios de la visualización de informes ESG como una iniciativa estratégica son numerosos. Un concepto fundamental de la presentación de informes ESG refleja el triple marco contable. Muchos de los temas e indicadores cubiertos dentro de ESG se refieren a los impactos económicos. Como tal, la presentación de informes ESG también ha aumentado la divulgación sobre los impactos económicos de Viajes y Turismo. En particular, se crea el ambiente en el que una empresa puede demostrar que está abordando de manera proactiva sus impactos, que se preocupa de que estas cuestiones sean importantes para sus principales grupos de interés, y que tiene fuertes sistemas de gestión y de gobierno para actuar sobre los temas.

A petición de nuestros miembros, el WTTC ha elaborado un informe que describe los temas clave para la presentación de informes ESG en Viajes y Turismo y la orientación preparada para las empresas que deseen participar en actividades de presentación de informes ESG. Puede acceder al informe completo sobre la presentación de informes ESG para Viajes y Turismo en www.wttc.org. Este informe de síntesis ofrece un resumen. Se pretende esbozar los principales antecedentes, tendencias, hechos y cuestiones de la presentación de informes ESG en Viajes y Turismo, pero de una forma mucho más corta. Inevitablemente, la discusión se ha comprimido y los detalles se han omitido. Por lo tanto, se recomienda a los lectores que deseen participar más profundamente el tema que lean el informe completo.



¿Qué significa ESG?

El término ESG, que significa “ambiental, social y gubernamental”, refleja la opinión de que la gestión de los temas ambientales y sociales es un tema de gobernabilidad para las organizaciones. Es frecuente entre la comunidad de inversores y muchos lo ven como un indicador de la calidad de los equipos de gestión y como un proceso para evaluar si una empresa está posicionada para el éxito a largo plazo.

Toda organización, bien lo sepa o no, tiene una estrategia ESG – por ejemplo, las acciones emprendidas para cumplir los requisitos de cumplimiento, tales como los relacionados con las prácticas de empleo, o participar con invitados, proveedores y comunidades, o mediante la identificación de medidas de eficiencia del proceso que tienen beneficios ambientales colaterales.

¿Quién es quién en la presentación de informes ESG?

La presentación de informes ESG tiene millares de jugadores. Entre los que se encuentran:

Formadores de compromiso:

quienes conciencian sobre y se comprometen con los principios ESG. Organizaciones como los **Principios de Inversión Socialmente Responsable (ISR)** con más de 1300 firmantes globales que representa 45 billones de USD en activos en gestión; los **Principios de Ecuador**, aprobados oficialmente por 80 instituciones financieras en el 2014 incluyendo Bank of America, Citigroup, HSBC y JP Morgan; y el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU)** en el que las empresas, incluyendo varias de Viajes y Turismo, se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción.

Marcos de información: que proporcionan la estructura y los mecanismos para que las empresas informen. Los marcos incluyen la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes o **Global Reporting Initiative (GRI)**, a la que a menudo se hace referencia como una pauta de facto para la presentación de informes ESG y en 2013 el 78% de los que reportaban ESG hicieron referencia a la GRI en sus revelaciones; **CDP**, antes conocido como el Carbon Disclosure Project o Proyecto de Revelación de Carbono es un órgano independiente que desarrolla y distribuye las solicitudes anuales de información en nombre de 822 inversores que representan 95 billones de dólares en capital. Otros incluyen el **Climate Disclosure Standards Board**, el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** y en los Estados Unidos, el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Clasificaciones, calificaciones e índices: los que recopilan datos ESG y clasifican o valoran el rendimiento de las empresas. Estos incluyen clasificaciones ESG holísticas de base amplia, como los Índices de Sostenibilidad Dow Jones, FTSE 4 Good, las 100 Compañías Globales Más Sostenibles del Mundo; clasificaciones dirigidas al medio ambiente como Newsweek Green Rankings y el Índice de Liderazgo de CDP; y clasificaciones de responsabilidad social, como las Compañías con Más Alta Ética en el Mundo según Ethisphere. La Iniciativa Global para las Clasificaciones de Sostenibilidad o Global Initiative for Sustainability Rankings ayuda a las empresas a navegar por esta compleja área.

¿Quiénes son las audiencias de la información de la presentación de informes ESG de Viajes y Turismo?

La información ESG es buscada por una serie de diferentes grupos de interés, incluyendo:

Clientes corporativos

Inversores

Empleados

Evaluadores y analistas ESG

Invitados

Comunidades

Grupos de defensa y medios de comunicación

Reguladores y agencias gubernamentales

Proveedores y socios comerciales

Pares de la industria y personas influyentes

Presentación de informes ESG en Viajes y Turismo

Informes transparentes, públicos sobre riesgos ambientales, sociales y gubernamentales (ESG) materiales, oportunidades y el rendimiento es ahora tanto una práctica común dentro, e incluso una expectativa de, todas las empresas en todos los sectores, incluyendo Viajes y Turismo. La presentación de informes más regulada y más basada en datos será omnipresente, proporcionando un análisis más profundo del enfoque de la gestión y el contenido, y la convergencia con la estrategia empresarial.

Según la investigación realizada por KPMG, la presentación de informes ESG es una tendencia mundial con tasas de presentación de informes del 76%, 73% y 71% para las empresas en las Américas, Europa y Asia Pacífico, respectivamente. De las 250 mayores empresas mundiales, el 93% informó el rendimiento ESG en 2013. En los mercados en crecimiento, el número de empresas que reportan sigue aumentando de forma significativa, con un aumento del 16% en China y del 53% en la India en el período 2011–2013.

La presentación de informes en Viajes y Turismo ha experimentado un considerable respuesta en los últimos años y está ganando impulso. En 2014, el 55% de los miembros del WTTC publicó un informe ESG, hasta el 25% en 2013.

La presentación de informes como tendencia está creciendo en prevalencia en todo el sector y no se limita de ninguna manera a ciertas industrias o a grandes empresas que cotizan en bolsa, con ejemplos de presentación de informes encontrados en toda la cadena de valor incluyendo:

- Los propietarios de inmobiliarias vinculadas al turismo.
- Casi todas las formas de entidades de transporte, incluidas las empresas ferroviarias, empresas de autobuses, y las compañías de alquiler de coches. Las entidades ferroviarias y de transporte de tránsito también están informando; por ejemplo, Hong Kong MTR reporta desde hace mucho tiempo, así como Korea Rail Network Authority y Renfe en España.
- Más allá de GDS, otras entidades tecnológicas y de distribución están informando, aunque con poca frecuencia entre agencias de viajes online.
- Un creciente número de aeropuertos ha comenzado a informar, incluyendo el Aeropuerto Internacional de Dallas–Fort Worth, el Aeropuerto Internacional de Orlando, el Aeropuerto de Incheon y el Aeropuerto Internacional de Atenas.
- Algunos centro de convenciones han informado, como Amsterdam RAI en los Países Bajos y el Centro de Convenciones de Ciudad del Cabo en Sudáfrica. La presentación de informes completos se encuentra comúnmente entre grandes organizadores de eventos, corporativos, de ferias comerciales y de conferencias de asociación que han establecido programas de sostenibilidad, como las del US Green Building Council's Greenbuild Conference, la Conferencia Internacional sobre el SIDA, las Exposiciones y Reuniones Nacionales de la Sociedad Americana de Química, OpenWorld de Oracle, así como las diversas conferencias de las Naciones Unidas.
- Organizaciones turísticas tales como CVB, OCD, y ONT han comenzado a informar, con ejemplos como Abu Dhabi Tourism Authority, Visit Sweden y Korea Tourism Board, quienes han empezado a publicar informes GRI.
- Dentro de un destino, muchos proveedores de servicios, además de transporte terrestre, son parte de las grandes empresas que reportan, incluyendo cadenas de restaurantes. Las principales atracciones han reportado, como Walt Disney, la Autoridad del Parque Olímpico de Sydney y el Zoológico de Barranquilla en Colombia.

Los informes ESG de Viajes y Turismo tienden a centrarse en los siguientes elementos:

Las partes interesadas y los grupos de interés: Una premisa fundamental de los informes de sostenibilidad es que la información reportada es relevante para las partes interesadas de la organización. Para Viajes y Turismo, existe una amplia gama de grupos de interés que se identifican en los informes que van desde los empleados, las empresas a través de la cadena de suministro, los clientes, los accionistas y los inversores, el gobierno, las comunidades y los reguladores.

Divulgación de riesgos: La evaluación y divulgación de los riesgos relativos a las cuestiones ambientales y sociales está ganando cada vez más importancia. Las encuestas CDP quizás proporcionan el ejemplo más completo de la divulgación de riesgos en la presentación de informes ESG voluntaria.

Objetivos y metas: Un componente común de la información es el uso de objetivos y metas. Estos pueden ser cuantitativos o cualitativos, con usos diferentes. Por tanto, los objetivos de carbono son los más establecidos y se producen con frecuencia, aunque también se encuentran objetivos de reducción de energía, agua y residuos adicionales.

Perspectivas de la presentación de informes ESG en el sector de Viajes y Turismo

Tendencias de presentación de informes

La presentación de informes ESG está en constante evolución y cambio a un ritmo vertiginoso, con las nuevas tendencias y creadores de mercado en continuo desarrollo. Se han identificado cinco tendencias actuales clave han para ayudar a las organizaciones a prepararse para el futuro de la presentación de informes. En general, la presentación de informes ESG estará más regulada, y como tal, la información estará cada vez más sujeta a auditoría y verificación, lo que lleva a la necesidad de más normas y granularidad de los detalles específicos de cada sector. Un mayor énfasis en el enfoque de la empresa para las cuestiones ESG en su cadena de suministro incrementará aún más los conceptos de información en todas las empresas, grandes y pequeñas. Y, por último, la proliferación y la eventual ubicuidad de la información alejará la atención de los propios marcos, y de nuevo a los temas e indicadores específicos.

Tendencia 1: Las iniciativas de presentación de informes están aumentando a niveles nacionales o regionales

Históricamente la presentación de informes ha sido en gran medida un ejercicio voluntario, impulsada por los mercados en lugar de la regulación. Estamos viendo un cambio gradual hacia cómo se está definiendo, solicitando e incluso ordenando la información ESG a través de los gobiernos y los reguladores de los mercados (bolsas de valores). A partir de 2014, 19 miembros del G-20 tenían al menos una regulación en la que se exigía que las empresas dieran a conocer al menos algunos indicadores sociales y/o ambientales.

Sin embargo, dado que los mandatos para la presentación de informes en última instancia serán diferentes según el país, la selección y el nivel de adaptación, integración, o la aplicación de marcos y directrices actuales dentro de los mandatos de informes pueden adoptar diversas formas, dependiendo del país. El formato final y marco utilizados para los requisitos de divulgación no deberían ser la preocupación inmediata de las empresas cotizadas de Viajes y Turismo. Estas empresas pueden tomar medidas preliminares para prepararse para la presentación de informes ESG que en última instancia serán necesarias independientemente del formato o medio para la presentación de informes ESG.

El rastreador de presentación de informes por país del WTTC realiza un seguimiento de la evolución en los requisitos de presentación de informes nacionales y regionales y puede acceder al mismo en www.wttc.org

Tendencia 2: El énfasis en la materialidad que conduce a la presentación de informes de marcos, directrices y normas, es cada vez más específico

A medida que la práctica de la presentación de informes ESG madura, reportando marcos, directrices y normas, se requiere que las industrias desarrollen los temas materiales más específicos. El concepto de importancia es cada vez mayor en la prevalencia entre los principales marcos de presentación de informes ESG, incluyendo el GRI, SASB y CDP. Por ejemplo, el GRI establece un proceso recomendado mediante el cual las organizaciones evalúan qué temas son los más materiales como parte del proceso de desarrollo de informes ESG. Para Viajes y Turismo, los temas materiales más y menos comúnmente reportados se exponen a continuación.

Tendencia 3: Aumento de la atención en la garantía y verificación de la información ESG

La verificación es una tendencia cada vez mayor, sobre todo entre las organizaciones más grandes, con un 59% del global de 250 empresas que tienen al menos algunos de sus datos ESG asegurados en 2013, un aumento del 13% desde los niveles de 2011. El componente principal de esta tendencia es tener datos ESG, en particular datos sobre las emisiones de carbono, asegurados de una manera similar al proceso de auditoría de los datos financieros reportados públicamente. Como parte del proceso de verificación, un tercero acreditado revisa tanto cómo se recogieron los datos y como qué cálculos se utilizaron. Como resultado del proceso de verificación, el tercero ofrece un “nivel de seguridad” – como limitado, moderado, razonable o alto – basado en el estándar utilizado para verificar los datos.

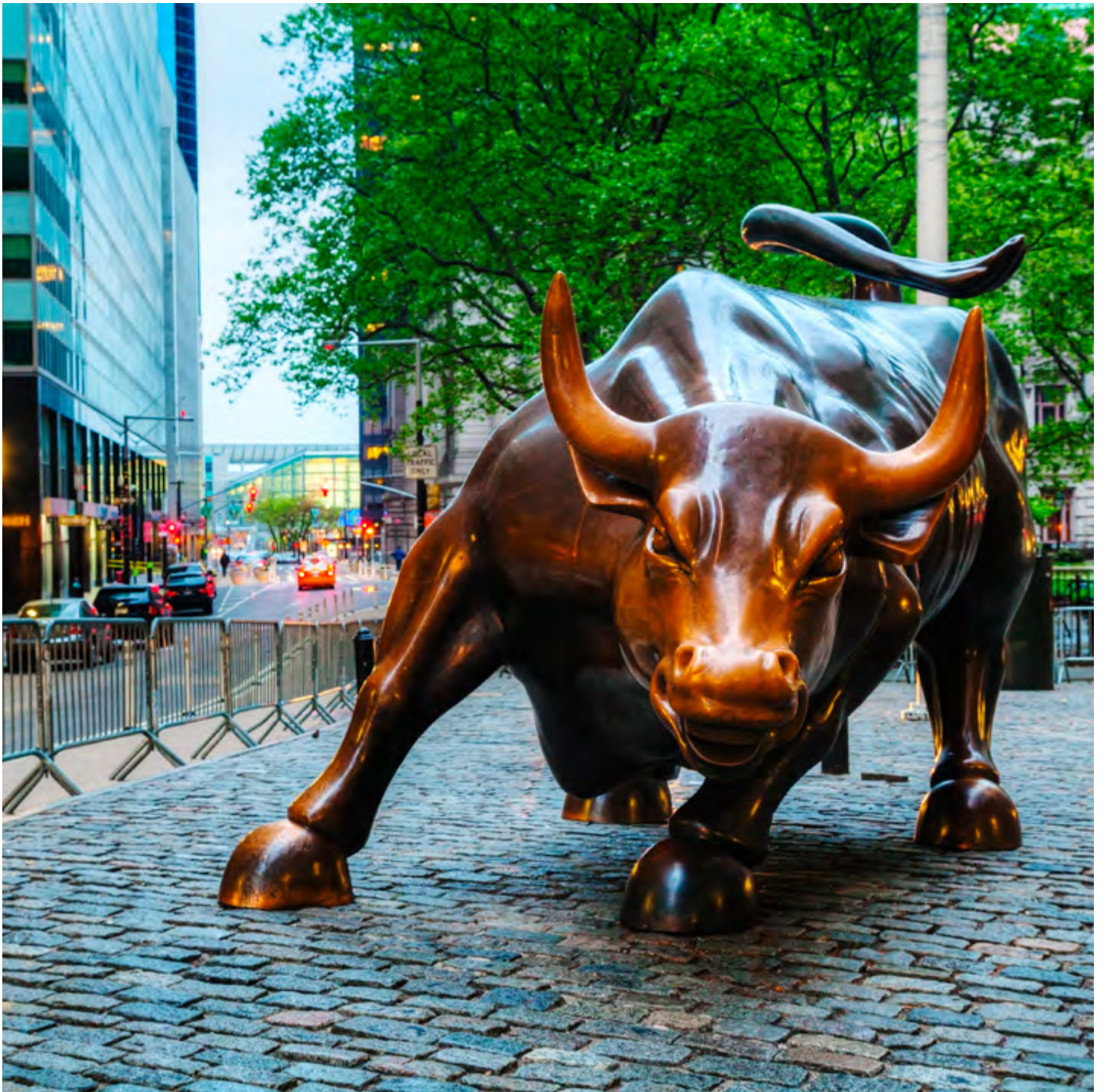
Tendencia 4: Mayor enfoque en la cadena de suministro

La cadena de suministro ha sido siempre parte de las estrategias y la presentación de informes ESG de una empresa; sin embargo, en los últimos años, ha surgido un mayor énfasis en la responsabilidad de la cadena de suministro, principalmente debido a que la cadena de suministro de una organización es percibida como un área de grandes impactos, riesgos y oportunidades en todos los sectores. Esto incluye Viajes y Turismo, donde la cadena de suministro se ha citado como que representa hasta un 76% de los impactos.

Tendencia 5: La armonización de la información pone mayor énfasis en conceptos y temas específicos en lugar de los marcos

Aunque la presentación de informes se incrementará, es muy poco probable que una norma específica de sostenibilidad vaya a satisfacer las necesidades de información de todas las empresas de Viajes y Turismo de varios tamaños a nivel mundial (sobre todo porque la competencia inherente existirá entre organismos marco y normas para su adopción). En cambio, se armonizará la aplicación de los conceptos clave de presentación de la información y la inclusión de las cuestiones comunes a los mismos. Todas las empresas podrían seguir algún tipo de proceso de presentación de informes y dar a conocer el contenido de un conjunto de problemas comunes. Por otra parte, las variaciones encontradas en todas las pautas emergentes de presentación de informes ESG de diferentes países y los reguladores del mercado inhibirán la adopción global de un marco singular que todo lo abarca tal y como GRI tiene actualmente de facto.

Dadas estas tendencias, la recomendación fundamental para que las empresas hagan frente a la presentación de informes ESG es centrarse primero en las instalaciones y los conceptos de la presentación de informes, incluyendo los sistemas de recolección de datos y los procesos de desarrollo / mantenimiento de contenido interno por las cuestiones clave ESG que afectan a su negocio.



Temas materiales en Viajes y Turismo

En el momento de publicación de esta publicación, el intento de definir comúnmente las cuestiones clave y los temas con las especificaciones relacionadas sobre cómo revelar los riesgos, enfoques de gestión e indicadores de desempeño o escala es uno de los mayores problemas en la presentación de informes ESG. Esta tendencia es válida para Viajes y Turismo también.

Está en marcha una importante labor para definir los temas e indicadores de desempeño clave para las industrias de Viajes y Turismo. Además de los temas, un sistema comúnmente definido de denominación y categorización también es necesario. Si bien las evaluaciones de materialidad para determinar los temas clave en la actualidad no son muy comunes dentro de Viajes y Turismo, según informa GRI, (menos del 15% de las empresas estudiadas en esta investigación tenía una matriz de materialidad), todavía es útil mirar los indicadores más y menos comúnmente reportados en los informes GRI de Viajes y Turismo.

Más comúnmente reportados:

- **En todo el sector:** uso y conservación de la energía, emisiones de gases de efecto invernadero, esfuerzos para la reducción de gases de efecto invernadero, esfuerzos de mitigación de impacto ambiental, datos de la fuerza laboral, enfoques para el trabajo infantil, riesgos del cambio climático
- **Operadores turísticos:** cantidad de materiales utilizados, datos de formación, protección/restauración del hábitat, satisfacción del cliente, diversidad
- **Hotel:** evaluación comunitaria, desarrollo de capacidades y reseñas de rendimiento, diversidad, programas para evitar enfermedades graves
- **Líneas de cruceros:** formación anticorrupción, posiciones de política pública, evaluaciones LCA de los impactos de los productos/servicios, protección/restauración del hábitat, evaluaciones del rendimiento de los empleados, % de negociación colectiva, denuncias de violación de datos de los clientes, generación de residuos
- **Aerolíneas:** enfoques para el trabajo obligatorio, cobertura de las prestaciones, diversidad, generación de residuos, volumen de negocios, negociación colectiva

Menos comúnmente reportados:

- **En todo el sector:** valor de la biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats afectados por la escorrentía y los vertidos, peso de los residuos peligrosos transportados, ratios salariales vs. salario mínimo local, fuentes afectadas por la extracción de agua, reciclaje de agua

Hasta la fecha, sin embargo, independientemente de los métodos finales para la medición del rendimiento, terminología, categorización o priorización, es evidente que un puñado de temas generales se han convertido en importantes en todo Viajes y Turismo en la presentación de informes ESG.

Entre los que se encuentran:

- Cambio climático
- Comunidad
- Energía
- Gobierno, riesgo y cumplimiento (GRC)
- Cadena de suministro
- Residuos
- Agua
- Personal

La orientación proporcionada como resultado de esta investigación incluye resúmenes completos de cada uno de estos temas. Cada resumen examina los riesgos de negocio asociados, las métricas comúnmente reportadas y su relación con los marcos de información disponibles.

Puede acceder a los mismos en www.wttc.org

Perspectivas, implicaciones y oportunidades de la industria

Mientras que la mayoría de las empresas de Viajes y Turismo tendrá que comenzar a abordar la presentación de informes ESG en una fase preliminar, aquellas empresas con sistemas de información más maduros tendrán oportunidades para colaborar más en temas comunes, medidas y recursos para ayudar a estimular en el resto del sector. Al hacerlo, Viajes y Turismo puede ser evaluado apropiadamente como un sector en términos de sus contribuciones tanto a la economía, así como por su impacto en las cuestiones ambientales y sociales.

Pasos para la presentación de informes ESG para las empresas de Viajes y Turismo

Cuando una organización comienza un camino de la presentación de informes ESG, el proceso puede parecer a primera vista abrumador. Sin embargo, deben considerarse algunos puntos clave.

En primer lugar, las empresas más grandes con más registros de información histórica tienden a tener una mayor presión de las partes interesadas para abordar y rendir cuentas de los impactos ambientales y sociales causados por sus modelos de negocio. La escala más pequeña de las empresas dentro de Viajes y Turismo ha significado que el estado de presentación de informes relativamente incipiente del sector se debe en parte a una menor presión histórica para reportar. Al mismo tiempo, no se pueden esperar los fuertes niveles de presentación de informes que exigen las grandes empresas que cotizan en bolsa por parte de los grupos de interés de todos los negocios de Viajes y Turismo.

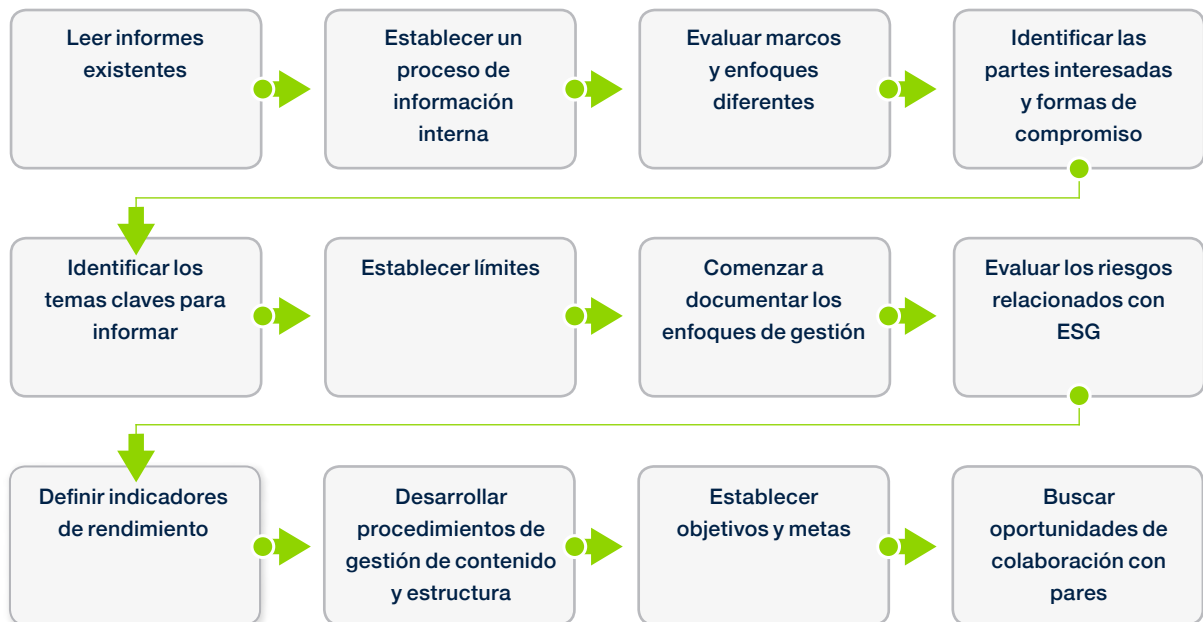
En segundo lugar, en la actualidad existe una gran cantidad de recursos para ayudar a las organizaciones a reportar. Los marcos desarrollados incluyen informes de orientación y documentación de referencia y los informes iguales están disponibles para la evaluación comparativa de sus contenidos, diseño, métricas y revelaciones. Hay investigaciones sobre diversas facetas de la presentación de informes para ayudar a las empresas a comprender los conceptos y los esfuerzos de pares de colaboración para hacer frente a la presentación de informes que se ha realizado en varios lugares.

Por último, los interesados solicitan la presentación de informes tanto por el proceso (un paso reconocido hacia mejores prácticas) como por la información que contienen. Se entiende igualmente que la información es un proceso a largo plazo y que los que reportan por primera vez no lo hacen con el mismo nivel de escrutinio en el informe de calidad como aquellos ya establecidos.

12 pasos para comenzar la presentación de informes

La tabla a continuación describe 12 pasos específicos que las organizaciones pueden tomar para conocer la presentación de informes.

Una vez más, los detalles completos están disponibles en el sitio web del WTTC www.wttc.org.



The Harlequin Building
65 Southwark Street
London, SE1 0HR
United Kingdom
T. +44 (0)20 7481 8007
F. +44 (0)20 7488 1008
E. enquiries@wttc.org
www.wttc.org

