

# **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS MEMORIAS ANUALES DE LAS EMPRESAS DEL IBEX 35**

**Análisis del Ejercicio 2007**

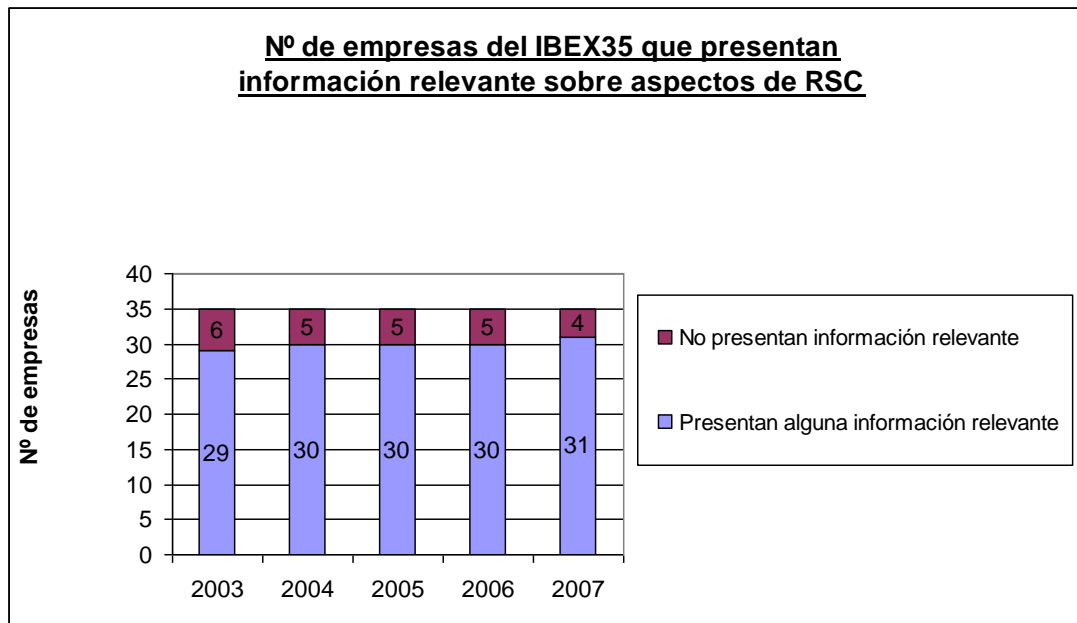
**- Informe de Conclusiones -**

**Quinta Edición**

### 3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

#### 3.1 Resultados generales

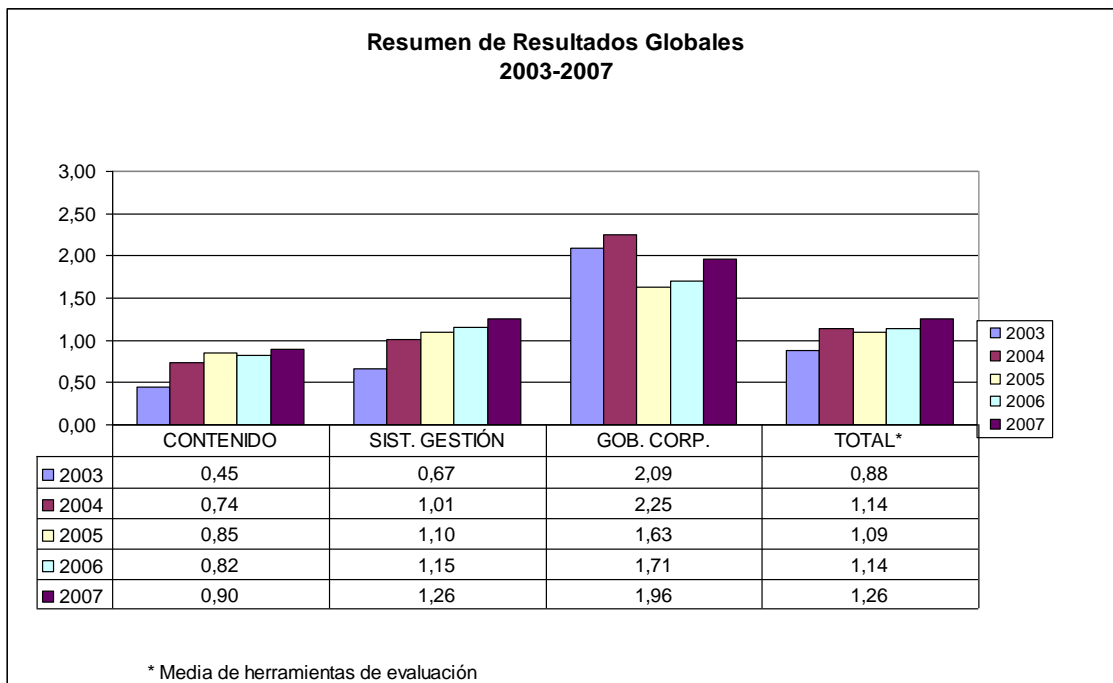
A continuación se presentan los resultados generales del Estudio. La perspectiva que se muestra por el hecho de que sea la quinta edición del informe, permite observar evoluciones y tendencias de la calidad de la información sobre los diferentes aspectos de la RSC analizados.



De las 35 empresas que forman parte del alcance del presente estudio, 4 de ellas no se puede considerar que presenten información relevante sobre aspectos de RSC en los documentos analizados. Estas 4 empresas ocupan las últimas 4 posiciones en el listado de puntuaciones obtenidas en Contenidos, así como en Sistemas de Gestión, no alcanzando en ninguno de los casos la puntuación de 0,5. Estas empresas son Acerinox, Altadis, Bolsas y Mercados Españoles y Colonial.

Es necesario insistir en que las empresas que no asumen ningún tipo de compromiso público no dejan de ostentar una responsabilidad respecto al impacto de sus operaciones. Se considera que estas empresas, que ni siquiera comunican la asunción de compromisos sociales y medioambientales, se encuentran en un estadio muy primario de evolución en la gestión de su RSC y, en una situación de mayor riesgo de vulneración de derechos de las personas.

## RESULTADOS AGREGADOS DEL ESTUDIO



La evolución de las puntuaciones ha sido de una leve mejoría en los tres ejes de análisis que conforman el estudio, ligeramente más acentuada en el caso del Gobierno Corporativo, por la inclusión de algunas de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno en los reglamentos de los Consejos y Juntas de Accionistas de las empresas analizadas.

La valoración de la calidad de la información referente a Contenidos obtiene una puntuación de 0,90 (*información anecdótica*), con lo que continúa siendo la más baja de los tres ejes de análisis. Si bien la diferencia no es muy significativa con la valoración de la calidad de la información sobre los Sistemas de Gestión, que obtiene una puntuación de 1,26 (*información escasa*), sí se evidencia que en muchas ocasiones las empresas mencionan la existencia de ciertos sistemas, políticas, o procedimientos para gestionar aspectos de RSC, de los que luego no se muestran datos o resultados concretos que demuestren, tanto la implantación efectiva de los mismos, como el desempeño de la compañía en ese aspecto. Asimismo, en muy pocas ocasiones se aportan detalles sobre los sistemas de gestión, más allá de la mención de su existencia, que permitan al lector hacerse una idea de la efectividad de los mismos.

Curiosamente la ligera mejora experimentada en el eje de sistemas de gestión tiene más que ver con el aumento de la puntuación de las empresas que peores resultados obtienen, pues entre las que mejores resultados obtienen históricamente se evidencia un estancamiento en la evolución de la calidad de la información sobre los sistemas de gestión de RSC. Algunas de las empresas que antes obviaban la información sobre aspectos de RSC en sus informes anuales, han comenzado a incluir referencias y compromisos, en una fase muy inicial del proceso, importante y necesaria, pero lejos de una gestión integrada de la RSC en sus operaciones.

Este estancamiento comienza a ser preocupante, porque supone que las empresas que vienen liderando este proceso de gestión de la RSC, se detienen en la fase clave, cuando se pasa de los meros compromisos de cumplimiento a la gestión de los diferentes aspectos, a presentar resultados relevantes que avalen que los sistemas de gestión empleados están siendo efectivos.

Como ocurriera en 2006, muchas empresas han reformado sus reglamentos internos reguladores de los Consejos de Administración y de las Juntas Generales de Accionistas. En aquellos casos en los que la aprobación de los mismos ha tenido lugar en 2008, tales documentos no han sido objeto del estudio. A pesar de ello, se observa como Gobierno Corporativo es el eje que presenta una mejor puntuación, 1,96, todavía dentro del estadio de *información escasa*, según la metodología del estudio, pero ya muy cerca del siguiente estadio. Esta tendencia ya recogida anteriormente, permite predecir una sustancial mejora en años posteriores al haber ido recogiendo las recomendaciones del código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## RESULTADOS POR EMPRESA

A continuación se muestran los resultados de la calidad de la información analizada, obtenidos por todas las empresas incluidas en el alcance del estudio, ordenadas por orden alfabético. Las puntuaciones muestran los resultados por eje de análisis, indicándose la herramienta utilizada en cada uno de ellos. Es importante recordar que la puntuación TOTAL es resultado de la media aritmética de las 5 herramientas utilizadas (GRI, AA1000, NEF, ONU y Gobierno Corporativo) y no la media de los tres ejes de análisis.

	RESULTADOS 2007							GOB. CORP.	TOTAL*
	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN						
	Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI			
			Principios	Indicadores		Principios	Perfil		
ABERTIS	0,90				1,77			1,82	1,49
ACCIONA	0,88				1,33			2,41	1,37
ACERINOX	0,19				0,14			1,15	0,33
ACS	0,55				0,83			1,22	0,81
AGUAS DE BARCELONA	1,01				1,82			1,95	1,59
ALTADIS	0,00				0,00			0,00	0,00
ANTENA 3TV	0,97				1,11			1,74	1,09
BANESTO	0,41				0,54			2,00	0,77
BANKINTER	0,94				1,12			2,19	1,25
BBVA	1,59				1,98			2,22	1,90
BCO POPULAR	1,27				1,23			2,66	1,45
BCO SABADELL	1,32				1,74			1,38	1,50
BOLSAS Y MERCADO	0,23				0,46			1,82	0,65
CINTRA	0,49				0,87			2,21	1,03
ENAGAS	0,64				0,91			2,07	1,00
ENDESA	1,18				1,65			1,86	1,56
FCC	0,51				0,97			2,20	1,06
FERROVIAL	1,03				1,16			2,21	1,28
GAMESA	0,98				1,57			2,09	1,45
GAS NATURAL	1,32				1,70			1,96	1,58
IBERDROLA	1,77				1,99			2,12	1,89
IBERIA	1,20				1,98			1,80	1,67
INDITEX	1,38				1,77			2,38	1,78
INDRA	0,60				1,74			2,44	1,54
INMOB. COLONIAL	0,07				0,10			1,79	0,42
MAPFRE	0,88				1,51			1,49	1,29
NH HOTELES	0,57				1,00			1,85	1,01
REE	1,63				2,25			2,42	2,05
REPSOL YPF	1,39				1,74			2,27	1,76
SACYR VALL.	0,49				0,85			1,92	0,94
SCH	1,31				1,37			2,48	1,54
SOGECABLE	0,36				0,56			1,86	0,73
TELECINCO	0,50				0,99			2,43	1,09
TELEFONICA	1,59				1,87			2,36	1,87
UNION FENOSA	1,27				1,42			1,76	1,37
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>0,90</b>				<b>1,26</b>			<b>1,96</b>	<b>1,26</b>

(\*) Media de herramientas de evaluación

## LISTADO DE EMPRESAS ORDENADAS SEGÚN LA PUNTUACIÓN OBTENIDA

A continuación se muestra la tabla que contiene una ordenación de las 35 empresas del IBEX según los resultados totales, media aritmética de las puntuaciones de las 5 herramientas.

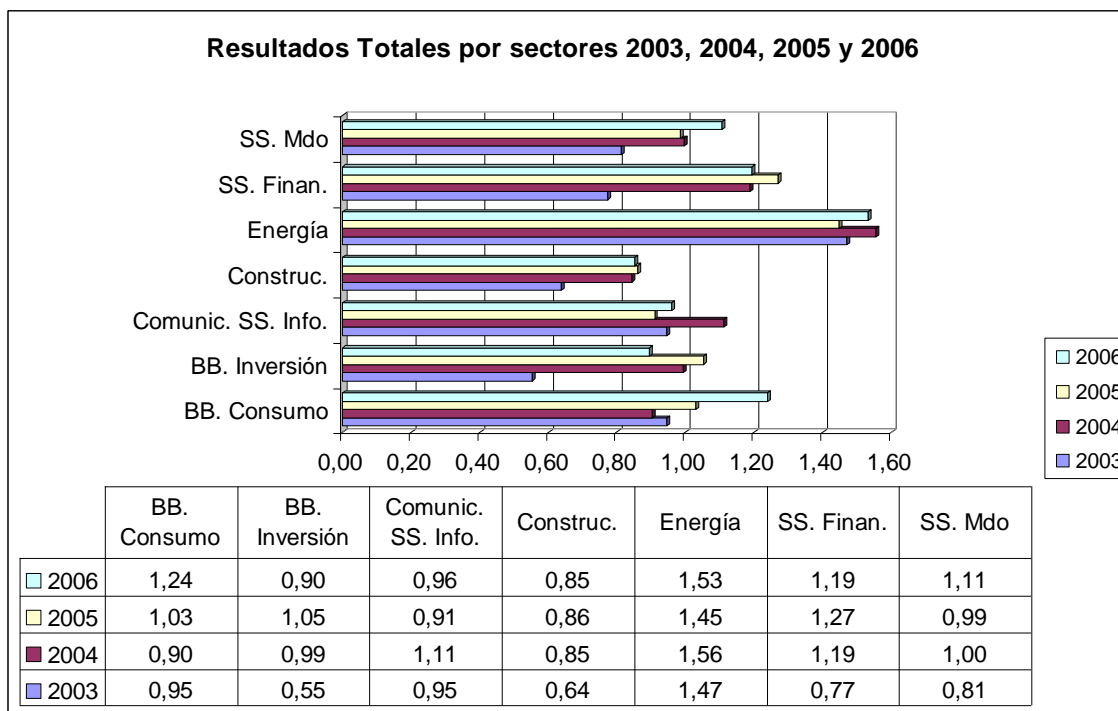
RESULTADOS GLOBALES	2007		2006		2005		2004		2003	
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición
REE	2,05	1	1,94	1	1,85	1	1,84	4	1,62	3
BBVA	1,90	2	1,86	2	1,84	2	1,88	2	1,36	9
IBERDROLA	1,89	3	1,75	4	1,74	4	1,85	3	1,78	1
TELEFONICA	1,87	4	1,81	3	1,81	3	1,90	1	1,71	2
INDITEX	1,78	5	1,53	8	1,10	15	1,31	14	1,42	8
REPSOL YPF	1,76	6	1,66	6	1,51	7	1,55	8	1,17	10
IBERIA	1,67	7	1,69	5	1,56	6	1,62	6	1,55	5
AGUAS DE BARCELONA	1,59	8	0,00	33	0,00	33	0,00	29	0,00	29
GAS NATURAL	1,58	9	1,51	10	1,40	9	1,33	13	1,52	7
ENDESA	1,56	10	1,52	9	1,45	8	1,69	5	1,59	4
SCH	1,54	11	1,48	11	1,35	10	1,54	10	1,09	12
INDRA	1,54	12	1,30	13	1,06	17	1,10	16	0,94	15
BCO SABADELL	1,50	13	1,07	19	1,05	18	1,45	12	0,64	20
ABERTIS	1,49	14	1,28	14	1,24	13	1,49	11	0,93	16
BCO POPULAR	1,45	15	1,19	16	1,10	16	1,07	17	0,57	22
GAMESA	1,45	16	1,58	7	1,72	5	1,55	9	0,60	21
UNION FENOSA	1,37	17	1,47	12	1,34	11	1,60	7	1,53	6
ACCIONA	1,37	18	1,18	17	1,19	14	0,83	22	0,51	23
MAPFRE	1,29	19	1,12	18	0,00	31	0,94	20	0,31	27
FERROVIAL	1,28	20	1,27	15	1,25	12	1,24	15	1,06	13
BANKINTER	1,25	21	1,01	21	1,01	19	0,69	25	0,78	17
TELECINCO	1,09	22	1,06	20	0,82	22	0,00	31	0,00	31
ANTENA 3TV	1,09	23	0,38	31	0,35	29	0,00	30	0,00	30
FCC	1,06	24	0,76	27	0,65	25	0,45	27	0,33	26
CINTRA	1,03	25	0,94	23	0,82	23	0,00	32	0,00	32
NH HOTELES	1,01	26	0,90	24	0,57	27	0,51	26	0,48	24
ENAGAS	1,00	27	0,88	25	0,85	21	1,03	18	1,09	11
SACYR VALL.	0,94	28	0,76	28	0,53	28	0,00	33	0,00	33
ACS	0,81	29	0,77	26	0,69	24	0,86	21	0,65	19
BANESTO	0,77	30	0,62	30	0,00	32	0,75	23	0,66	18
SOGECABLE	0,73	31	0,68	29	0,64	26	0,75	24	0,28	28
BOLSAS Y MERCADOS	0,65	32	0,00	34	0,00	34	0,00	34	0,00	34
INMOB. COLONIAL	0,42	33	0,00	35	0,00	35	0,00	35	0,00	35
ACERINOX	0,33	34	0,21	32	0,17	30	0,38	28	0,35	25
ALTADIS	0,00	35	0,95	22	0,96	20	0,94	19	0,96	14
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,26</b>		<b>1,14</b>		<b>1,09</b>		<b>1,14</b>		<b>0,88</b>	

## RESULTADOS COMPARATIVOS POR SECTOR

A continuación se presentan dos tablas con los resultados obtenidos por cada uno de los sectores en los que se han agrupado a las compañías. Tal y como se explica en la sección de Metodología, la clasificación sectorial de las empresas se ha realizado conforme a la Clasificación Sectorial Bursátil en vigor desde el 01/01/2005.

Hay que destacar que respecto a anteriores estudios, y debido a la nueva clasificación utilizada, las puntuaciones medias del sector para el año 2007 se presentan por separado del resto de los resultados del estudio de años anteriores (2003-2006), pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haber cambios significativos en la composición de dichos sectores.





**TABLA SECTORES POR EJE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS TOTALES**

RESULTADOS 2007	CONTENIDO	SIST. GESTION	GOB. CORP.	TOTAL*
BB. Consumo	0,69	0,89	1,19	0,89
Mat. Básicos, Industria y Construcción	0,61	0,88	1,85	0,97
Petroleo y Energía	1,24	1,67	2,06	1,58
SS. Consumo	0,71	1,18	1,96	1,16
SS. Fin. e Inmobil.	0,89	1,12	2,00	1,20
Tecnología y Comunic.	1,10	1,81	2,40	1,71
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>0,90</b>	<b>1,26</b>	<b>1,96</b>	<b>1,26</b>

Es importante advertir que la última fila representa la media aritmética de los resultados obtenidos por las 35 empresas, no de las puntuaciones de los sectores.



## 3.2 Resultados por Eje de Análisis

En el presente capítulo se muestran los resultados de la evaluación por eje de análisis incluyendo Contenidos, Sistemas de Gestión y Gobierno Corporativo. Para ilustrar estos análisis de resultados se incluyen varios indicadores de medición cuantitativos, en las principales áreas temáticas con el objetivo de hacer visible cómo informan las empresas en aspectos muy significativos de su desempeño.

### 3.2.1. Conclusiones del Eje de Contenidos

**Eje de Contenidos:** *valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en Indicadores GRI y en las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NN UU, en las Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor (directrices sobre modalidades de consumo sostenible,) y en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. (Incluyen aspectos sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente, desempeño económico, desempeño social, derechos del consumidor, corrupción, etc.).*

En esta quinta edición del Estudio referente a los informes anuales del 2007 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Contenidos, que continúa una ligera tendencia de mejora, pasando de una media para todo el IBEX 35 de 0,82 en el 2006 a una media de 0,90 en 2007: continúa manteniéndose, por lo tanto, la valoración en el estadio de *información anecdótica*.

Las empresas, a través de los contenidos relacionados con la RSC, exponen el grado de avance de su desempeño económico, social y medioambiental. Las conclusiones sobre contenidos que surgen del presente estudio se agrupan en siete áreas esenciales previamente identificadas, que cubren los diferentes ámbitos de la RSC.

En dichas conclusiones, se intercalan datos cuantitativos sobre el desempeño de las empresas que miden algunos aspectos significativos relacionados con las diferentes áreas de la RSC (información económica, ambiental, laboral, social, de derechos humanos, etc.).

Respecto a los bajos resultados obtenidos en este Eje de Análisis, es importante destacar que el esfuerzo de comunicación realizado por las empresas sobre aspectos de sus RSC no ha ido siempre acompañado de la comunicación de contenidos concretos sobre resultados, impactos o datos relevantes que permitan entender la gestión y los hechos acaecidos en el ejercicio 2007, desconociéndose las causas reales que existen detrás de este déficit.

De esta forma, aunque el hecho de publicar un Informe Anual de RSC ya supone una actuación importante de cara a dar pasos para mejorar su transparencia, muy a menudo se evidencia que el contenido que se transmite mediante información y datos sobre resultados e impactos, es anecdótico y en muchos casos inexistente.

A continuación, se muestra la tabla con las puntuaciones obtenidas por todas las empresas objeto del estudio, ordenadas de mayor a menor puntuación.

RESULTADOS CONTENIDOS	2007		2006		2005		2004		2003	
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición
IBERDROLA	1,77	1	1,67	2	1,64	2	1,33	4	1,31	1
REE	1,63	2	1,52	4	1,41	5	1,36	3	1,17	3
BBVA	1,59	3	1,74	1	1,70	1	1,65	1	0,83	8
TELEFONICA	1,59	4	1,52	3	1,49	4	1,46	2	1,07	5
REPSOL YPF	1,39	5	1,31	5	1,00	14	0,90	11	0,60	12
INDITEX	1,38	6	1,24	9	0,71	18	0,88	12	0,91	7
BCO SABADELL	1,32	7	0,94	15	1,06	11	0,87	14	0,38	16
GAS NATURAL	1,32	8	1,26	8	1,25	6	0,98	10	0,80	9
SCH	1,31	9	1,27	7	1,16	8	1,24	8	0,50	13
BCO POPULAR	1,27	10	1,09	13	1,02	13	0,76	15	0,16	22
UNION FENOSA	1,27	11	1,28	6	1,20	7	1,24	7	1,08	4
IBERIA	1,20	12	1,22	12	1,12	9	1,27	5	1,03	6
ENDESA	1,18	13	1,23	11	1,11	10	1,25	6	1,24	2
FERROVIAL	1,03	14	0,98	14	1,06	12	0,72	16	0,41	15
AGUAS DE BARCEL	1,01	15	0,00	33	0,00	33	0,00	28	0,00	26
GAMESA	0,98	16	1,23	10	1,60	3	1,19	9	0,38	17
ANTENA 3TV	0,97	17	0,15	31	0,09	29	0,00	29	0,00	27
BANKINTER	0,94	18	0,69	19	0,94	16	0,37	25	0,19	19
ABERTIS	0,90	19	0,81	18	0,89	17	0,87	13	0,47	14
ACCIONA	0,88	20	0,82	16	0,95	15	0,41	23	0,11	24
MAPFRE	0,88	21	0,82	17	0,00	31	0,64	18	0,12	23
ENAGAS	0,64	22	0,53	24	0,49	22	0,64	17	0,71	10
INDRA	0,60	23	0,56	21	0,71	19	0,60	20	0,28	18
NH HOTELES	0,57	24	0,40	28	0,20	28	0,00	33	0,00	32
ACS	0,55	25	0,48	26	0,34	26	0,46	22	0,16	20
FCC	0,51	26	0,57	20	0,40	25	0,06	26	0,00	30
TELECINCO	0,50	27	0,52	25	0,47	23	0,00	35	0,00	35
CINTRA	0,49	28	0,54	23	0,68	20	0,00	31	0,00	29
SACYR VALL.	0,49	29	0,44	27	0,21	27	0,00	34	0,00	33
BANESTO	0,41	30	0,28	30	0,00	32	0,38	24	0,16	21
SOGECABLE	0,36	31	0,29	29	0,42	24	0,53	21	0,00	34
BOLSAS Y MERCAD	0,23	32	0,00	34	0,00	34	0,00	30	0,00	28
ACERINOX	0,19	33	0,09	32	0,02	30	0,00	27	0,00	25
INMOB. COLONIAL	0,07	34	0,00	35	0,00	35	0,00	32	0,00	31
ALTADIS	0,00	35	0,56	22	0,67	21	0,61	19	0,66	11
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>0,90</b>		<b>0,82</b>		<b>0,85</b>		<b>0,74</b>		<b>0,45</b>	

Continúa siendo muy anecdótica la información que se suministra sobre la gestión de los DDHH y en especial sobre la relación con comunidades indígenas. Además se continúa evidenciando que las empresas presentan muchas deficiencias en la información de países distintos a España, por ejemplo en información relacionada con derechos laborales.

A continuación, se muestran las conclusiones en cuanto a la evaluación de contenidos, agrupadas en los diferentes aspectos de la RSC.

1. Información sobre indicadores económicos

COD.	ECONÓMICOS	Nº Empresas	%
I.C.2	Empresas con presencia en paraísos fiscales	24	69%
I.C.3	Desglose de impuestos por país	1	3%
I.C.4	Desglose de subvenciones por país	1	3%

**I.C. 2 define** el número de empresas analizadas en las que se han identificado sociedades participadas con domicilio social en países considerados como paraísos fiscales<sup>1</sup> y cuyas actividades declaradas no tienen relación con la producción de bienes o prestación de servicios, sino con actividades financieras de sociedades de cartera y sociedades *holding*. Esta información se ha obtenido del análisis de las cuentas anuales, en la relación de empresas que conforman el perímetro de consolidación de las empresas cotizadas del IBEX 35. En los casos en los que en las cuentas anuales no se detallan todas las sociedades participadas objeto de consolidación, sino sólo las más importantes, no se ha podido verificar si poseen o no este tipo de sociedades, por lo que el indicador presenta un resultado menor o igual de la realidad que trata de representar.

**I.C. 3 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre los impuestos pagados en todos los países en los que actúan, aparte de España, presentando esta información desglosada por país. Este indicador sólo se ha aplicado a empresas que actúan en más de dos países, para evitar los casos de las empresas que operan sólo en la Península Ibérica y no son representativas del entorno multinacional en el que operan la mayoría de empresas analizadas.

**I.C. 4 define** el número de empresas analizadas que presentan información desglosada por país de las subvenciones que han recibido en alguno de los países en los que actúan, aparte de España. Este indicador sólo se ha aplicado a empresas que actúan en más de dos países, para evitar los casos de las empresas que operan sólo en la Península Ibérica y no son representativas del entorno multinacional en el que operan la mayoría de empresas analizadas.

Como viene ocurriendo en años anteriores, la información referida a temas económicos es muy dispar y generalmente no aporta gran valor para realizar un análisis de los impactos relacionados con la RSC.

A lo largo de la documentación analizada, se evidencia cómo las empresas aportan un volumen importante de datos económicos y operativos, que sin duda pueden tener valor para evaluar el desempeño de la compañía en términos de rentabilidad económica y expansión de sus operaciones en diversos mercados. Sin embargo, por sí solo, este mismo contenido y la forma en que se presenta, hace muy difícil y aporta escaso valor para realizar un análisis multidimensional en términos económicos,

<sup>1</sup> Según la clasificación de paraísos fiscales contenida en el Real Decreto 1080/91 de 5 de julio.

sociales y medioambientales que permita evaluar el desempeño económico de la compañía de acuerdo a su responsabilidad social.

Las empresas analizadas, la mayoría de ellas multinacionales, operan en muy diversos países con realidades socio-económicas muy distintas y en los que los impactos de sus actividades tienen, así mismo, muy diferentes efectos. Por ello, es imposible evaluar la aportación al desarrollo y el valor económico generado por la compañía si no se presentan los datos desagregados por país y donde no se aporten las cifras relacionadas de facturación, beneficio, impuestos pagados, subvenciones recibidas, inversión en activos, en programas de I+D+i, salarios, remuneración de los consejos de administración y directivos, beneficios sociales, formación, acción social, etc.

Y es que en muchas ocasiones se aportan algunos de estos datos en distintas partes de los informes, pero que al no estar relacionados entre sí, apenas aportan valor para la evaluación del desempeño de la empresa en aspectos de RSC, o cuando menos dificultan este tipo de análisis de datos cruzados. En estos casos, podría llegar a entenderse, que no se trata tanto de obstaculizar la transparencia por parte de la empresa, como de un profundo desconocimiento de la utilidad que esa información puede tener para satisfacer las necesidades de información de sus grupos de interés, así como entender que tradeoffs debe gestionar en su gestión de su RSC.

Un ejemplo claro de esto es el relacionado con el análisis de los datos económicos del SCH y la interpretación que se da de ellos en la memoria. Los procesos de bancarización en Latinoamérica son declarados como una oportunidad por el Santander: *Nuestra apuesta por Latinoamérica está basada en su potencial de desarrollo económico y social, que permita la consolidación y desarrollo de una clase media fuerte. Esto seguirá permitiendo un fuerte aumento de la bancarización y un efecto multiplicador entre mayor crecimiento económico y mayor peso del sector bancario.*

Contribuir a estos procesos a través de propiciar el acceso tanto a servicios financieros como al crédito es uno de los aspectos básicos de la responsabilidad de una entidad financiera. En este sentido no se puede deducir cómo el SANTANDER está contribuyendo a este proceso. Los datos analizados muestran un desequilibrio entre los recursos que aporta la región de Latinoamérica al SANTANDER, en relación de lo invertido a través del crédito. El total de depósitos de clientes asciende a 82.054 millones de euros, lo cual supone un 23,07% sobre el total de depósitos de clientes del Grupo Santander. Los recursos de clientes gestionados fuera de balance, básicamente a través de fondos de inversión y planes de pensiones, ascienden a 47.991 millones de euros lo que supone 31,79% del total gestionado por el Grupo. Sin embargo, lo invertido en créditos a clientes en la región de Latinoamérica solamente supone el 12,18% del total del Grupo. Este desequilibrio refleja un trasvase de flujos monetarios de países del Sur, fundamentalmente Latinoamericanos, a Europa, sin embargo en estos países donde se necesita mayor esfuerzo inversor y generar los mecanismos que propicien un mayor acceso al crédito.

En relación al acceso a servicios financieros, también encontramos desequilibrios. Mientras en Latinoamérica el importe de lo cobrado en concepto de comisiones por la Entidad asciende al 2,02% sobre Activos Totales Medios (ATM) de la entidad en la región. En el Reino Unido este ratio es del 0,37% y en Europa Continental es del 0,92%. Esto se traduce en un mayor coste por el uso de servicios financieros que

pueden ir desde mantener una cuenta corriente hasta realizar una transferencia al extranjero.

Otro ejemplo es la poca coherencia entre los compromisos de responsabilidad social sobre impactos económicos y la calidad de datos sobre impactos indirectos a través de la cadena de suministros. Son muy pocas las empresas que presentan información detallada sobre sus proveedores más importantes y su origen geográfico, información importante para evaluar los riesgos que están asumiendo por la conformación de su cadena de suministros, así como para evaluar la aportación real al desarrollo económico de los distintos países donde opera o su apuesta por el tejido empresarial de los mismos.

Un año más continúa siendo alarmante la escasa transparencia de las empresas sobre algunos indicadores económicos, sobre los que además no se puede argumentar dificultades técnicas para su recolección, pues son datos que se utilizan en la preparación de las cuentas consolidadas y por tanto, existe una obligación legal sobre la presentación de las mismas. Nos estamos refiriendo a los datos de las subvenciones recibidas, los impuestos pagados y los gastos salariales en todos los países donde operan. Salvo REE que opera en España, Perú y Bolivia, entre el resto de las empresas analizadas con actividad en más de dos países, ninguna aporta estos datos desagregados para todos los países donde opera (I.C.3, I.C.4 e I.C.9).

La información sobre el pago de impuestos y recepción de subvenciones resulta muy relevante para conocer las condiciones en las que la empresa multinacional opera en un país concreto y en qué medida está aportando al desarrollo del mismo, a través de su contribución a los recursos públicos. Es obvio que la capacidad de las administraciones públicas en desarrollar políticas públicas que busquen garantizar los derechos de las personas requiere recursos públicos. En la medida que una empresa no informa sobre su aportación a los mismos, o que utilice estrategias de ingeniería fiscal para evitar cargas impositivas proporcionales a sus operaciones e ingresos en los distintos países, no puede asegurarse que su comportamiento con la sociedad, personas e instituciones de estos países sea responsable. Para ello se debería presentar la información de impuestos con un desglose del tipo de impuesto en cada uno de los países (esto cobra especial relevancia en aquellos casos en que las empresas están pagando impuestos especiales por la explotación de recursos naturales).

También debería informarse sobre el concepto y las cantidades que suponen las subvenciones recibidas en cada uno de los países donde opera. En este sentido sorprende observar como las empresas beneficiarias de derechos de emisión gratuitos por los mecanismos del Protocolo de Kyoto, en casos con un valor económico muy alto, no lo consideran como subsidio, desde el punto de vista de responsabilidad social, pero si contablemente. Esta observación es más destacable en el momento actual de crisis donde estos derechos emisión recibidos gratuitamente se están vendiendo, aplicando los mecanismos establecidos en el Protocolo de Kyoto, como forma de financiación de algunas empresas.

Por otro lado es evidente que si las empresas analizadas están realmente comprometidas con la lucha contra la corrupción, como parece indicar su mayoritaria adhesión al Pacto Mundial, deberían aportar un poco de transparencia a sus relaciones con los estados de los países donde operan. Es precisamente en estas relaciones donde mayores riesgos de corrupción se dan, y es en esa dirección en la que se está trabajando desde iniciativas como Publish What You Pay, relacionada con

la transparencia en los pagos que la industria extractiva realiza a los gobiernos donde se hallan los recursos.

No son precisamente excepcionales los casos de corrupción relacionados con la concesión de subvenciones, exenciones fiscales o condiciones impositivas especiales para las empresas, casos que precisamente se aprovechan del secretismo tanto estatal como de las empresas para pasar inadvertidos en muchos casos. Es responsabilidad de las empresas aportar transparencia en estos ámbitos, pues benefician una justa competencia entre las empresas, basada en la calidad y eficiencia de sus operaciones, y no en otro tipo de factores que nada tienen que ver con la productividad. Por otro lado en una época de crisis en la que las intervenciones, con dinero público, en socorro de empresas privadas está siendo una herramienta habitual por múltiples gobiernos, es especialmente necesaria una transparencia rigurosa y eficaz para conocer el destino de los mismos, así como para entender la adecuación y eficacia de las decisiones en garantizar los bienes públicos, los derechos de las personas y el interés general, responsabilidad principal de las administraciones públicas.

Esta transparencia sobre el destino, gestión e impactos de los recursos públicos es exigible, desde el punto de vista de la responsabilidad social, en todos los casos de ayudas o subsidios a sectores y empresas privadas, pero es especialmente crítico en aquellos que recientemente han repartido dividendos muy llamativos o que incluso siguen teniendo beneficios.

La información referida a donaciones a la comunidad está generalmente relacionada con actividades de acción social y patrocinio, donde se describe en términos cualitativos y de manera muy general en qué consisten; sin embargo, apenas se aporta información cuantitativa, tanto en lo relativo a los costes económicos, como a número de beneficiarios, resultados alcanzados e impactos sobre derechos de las personas.

Como puede observarse en el indicador I.C. 2, se ha podido evidenciar que más de la mitad de las empresas analizadas poseen empresas participadas en países considerados como paraísos fiscales. En concreto, en estas empresas: ABERTIS, ACCIONA, ACERINOX, ACS, AGBAR, BANESTO, BBVA, BANCO POPULAR, BANCO SABADELL, BANCO SANTANDER CH., CINTRA, ENDESA, FCC, FERROVIAL, GAMESA, GAS NATURAL, IBERDROLA, INDITEX, INDRA, MAPFRE, NH HOTELES, REPSOL, TELEFÓNICA y UNIÓN FENOSA.

El establecimiento de empresas de carácter no productivo, sino únicamente financiero en paraísos fiscales tiene como único objetivo la búsqueda de condiciones fiscales más favorables para la empresa, lo que dicho de otra forma supone que la empresa evita pagar ciertos impuestos en el país donde produce la riqueza. En definitiva, la consecuencia es un impacto negativo para los Estados de los países donde se dejan de pagar dichos impuestos y, por tanto, para todos sus ciudadanos, con especial relevancia cuando se trata de países con bajos niveles de desarrollo. Buscar el beneficio a través de estrategias de ingeniería fiscal donde el fin que prevalece es el de pagar los menos impuestos posibles, no sólo evidencia una ausencia de compromiso total con el desarrollo de los países, sociedades y personas donde se opera, sino que limita fuertemente la capacidad de estos de desarrollar políticas públicas que garanticen los derechos fundamentales (educación, salud, seguridad, acceso al agua...) de las personas. Por lo que no es sólo claramente incoherente con los compromisos públicos de responsabilidad social, sino que es una manifestación

clara de irresponsabilidad social en la estrategia y decisiones de negocio de estas empresas.

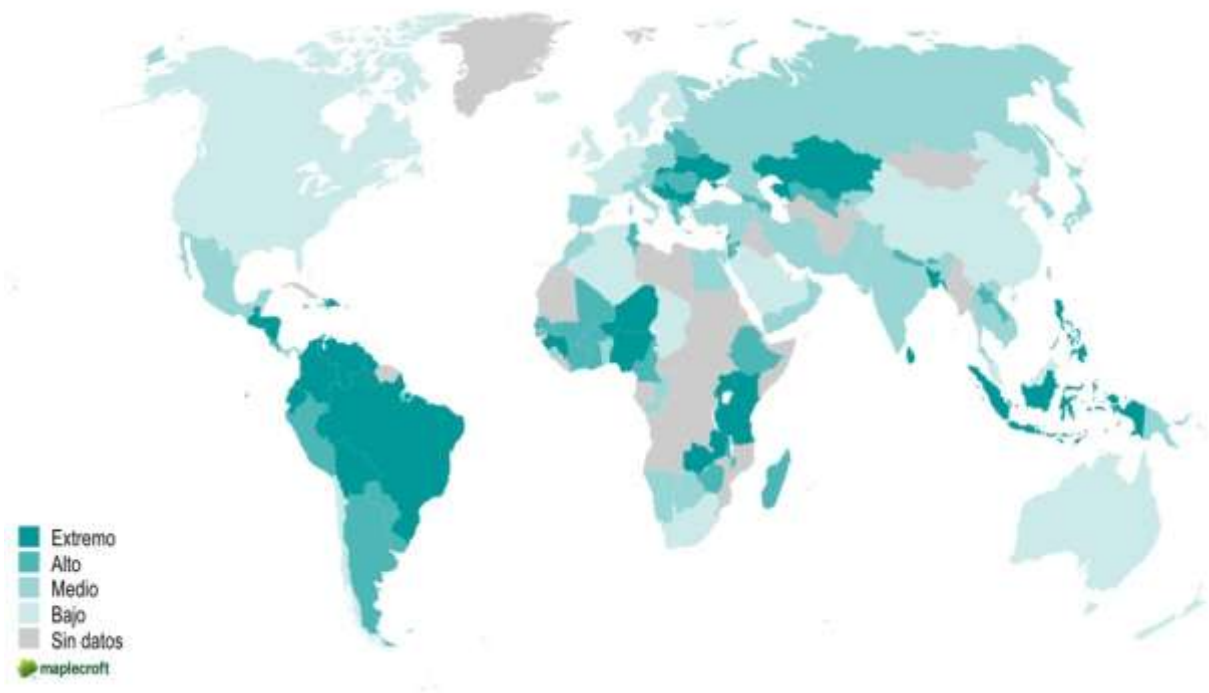
La transparencia en el uso de paraísos fiscales es muy limitada; en este estudio sólo se pudo dejar constancia de la existencia de sociedades participadas con domicilio en paraísos fiscales. Sin embargo, no se puede conocer el impacto real de sus actividades, ya que apenas se aportan datos y ninguna información sobre sus actividades y operaciones en el ejercicio. Además las empresas, en general, evitan pronunciarse sobre si tienen algún tipo de política donde se establezca su posición al respecto o se presente un plan para ir abandonando progresivamente este tipo de prácticas. En algunos casos, sin embargo, se informa de la existencia de tales políticas, pero sin embargo no se especifica qué plazos contemplan para la salida de estos paraísos fiscales y la información analizada demuestra que las empresas siguen operando en ellos por el momento, es el caso de TELEFONICA y BBVA.

Dado que la información disponible sobre estas empresas es tan limitada, es interesante aprovechar uno de los escasos ejemplos de empresas que dan algunos datos, para entender la envergadura de estas operaciones en paraísos fiscales y, por tanto, los impactos asociados en cuanto a los impuestos que dejan de pagarse.

En este sentido, conviene destacar como una buena práctica desde el punto de la transparencia, que no de responsabilidad fiscal, la del BBVA. BBVA dedica un apartado en su informe anual a su política de actuación en *Centros Offshore*. Afirma que, en seguimiento de las recomendaciones del Banco de España, cuenta con una *política sobre actividades en establecimientos permanentes en Centros Financieros Offshore*. Pese al ejercicio de transparencia en este apartado, y a haber eliminado 35 establecimientos permanentes en estos territorios, BBVA todavía se encuentra lejos de conseguir el compromiso de reducir al máximo su actividad. Una evidencia de ello es que BBVA tiene en concepto de acreedores –partida del balance de situación- más millones de euros en una sucursal de las Islas Caimán -6.140 millones de euros- que en todo BBVA Francés en Argentina por este concepto, o en BBVA Colombia, o en BBVA Banco Continental en Perú, o en BBVA Banco Provincial en Venezuela, o en BBVA Chile. También es sorprendente la cifra que aparece en el balance de situación en la sucursal de BBVA Bancomer en Islas Caimán en concepto de *cuentas de orden* que asciende a la cantidad de 128.389 millones de euros. Por este mismo concepto en las cuentas consolidadas correspondientes a todo el Grupo aparece la cifra de 172.785 millones de euros.

En este ámbito de paraísos fiscales, la responsabilidad de las entidades bancarias es doble: una en cuanto a sus propias actividades y otra en la facilitación de estas operaciones a sus clientes. En este sentido, es importante resaltar que de los 6 bancos incluidos en el alcance del estudio, 5 presentan sociedades participadas en paraísos fiscales; sólo en el caso de BANKINTER no hay evidencia de tales participaciones.

En definitiva teniendo en cuenta la actual situación de crisis económica y financiera, donde se está planteando la intervención de los estados para rescatar algunas empresas principalmente financieras, resulta muy paradójico el que empresas que llevan varios años obteniendo pingües beneficios, de los que gran parte no tributan impuestos por las actividades en paraísos fiscales, puedan recibir dinero público para mejorar su liquidez, sin que se establezcan obligaciones sobre transparencia en sus operaciones y prohibiciones a las actividades en paraísos fiscales.



### ***Riesgo sobre la estabilidad del sistema financiero***

Fecha de actualización: Junio 2007.

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia.

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.



## 2. Información sobre indicadores medioambientales

COD.	MEDIO AMBIENTE	Nº Empresas	%
I.C.14	Principio de precaución Medio Ambiente	2	6%
I.C.15	Principio de prevención Medio Ambiente	13	37%
I.C.16	Información sobre multas asociadas a incumplimientos asociados a Medio Ambiente	9	26%
I.C.17	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	7	20%
I.C.18	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales	11	31%
I.C.19	La empresa asume la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades	0	0%

**I.C. 14 define** el número de empresas analizadas que se comprometen expresamente con la aplicación del principio de precaución en su actuación medioambiental, que obliga a tomar medidas que reduzcan la posibilidad de sufrir una catástrofe ecológica, a pesar de que se ignore la probabilidad precisa de que ésta ocurra.

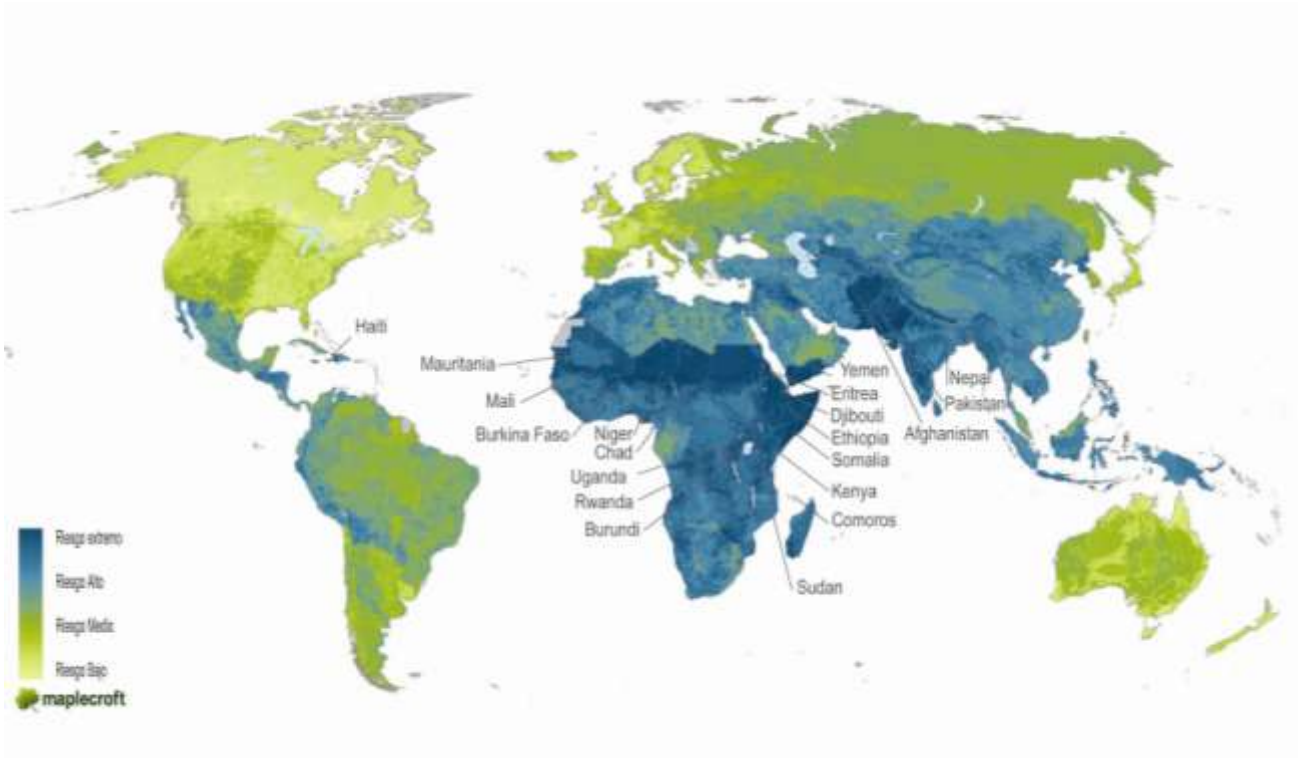
**I.C. 15 define** el número de empresas analizadas que se comprometen expresamente con la aplicación del principio de prevención en su actuación medioambiental. Este principio exige tomar medidas preventivas dado que se conoce la frecuencia relativa de un evento catastrófico o puede calcularse el riesgo de alguna otra manera.

**I.C. 16 define** el número de empresas analizadas que proveen algún tipo de información sobre las multas recibidas por la empresa en el ejercicio, relacionadas con incumplimientos de normativa medioambiental.

**I.C. 17 define** el número de empresas analizadas que proveen algún tipo de información sobre los impactos ambientales negativos que generan sus productos y servicios.

**I.C. 18 define** el número de empresas analizadas que aporta algún tipo de información sobre requisitos exigidos a sus proveedores sobre aspectos medioambientales.

**I.C. 19 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de asunción de la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades. La exigencia del indicador es sólo el reconocimiento expreso de su responsabilidad.



### **Vulnerabilidad al Cambio Climático**

Fecha de actualización: Julio 2007

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia.

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

El objetivo de la publicación de información sobre aspectos medioambientales de la empresa es presentar un panorama global sobre los impactos que su actividad produce, así como las medidas que está tomando para prevenir, evitar y/o paliar los efectos negativos asociados. Del estudio de la información publicada se evidencia que aquella información referida a los impactos negativos de los productos y servicios que ofrecen las compañías, cuando se citan (I.C.17), son muy incompletos y, en general, se opta por una minimización e infravaloración de los mismos.

Por ejemplo en el sector financiero, al referirse a impactos medioambientales las empresas informan sobre las emisiones y consumos en sus instalaciones y oficinas, que teniendo importancia, no es desde luego el impacto más importante que producen. Con la excepción del BBVA, adherido a los principios del Ecuador, no se aporta ninguna información sobre los impactos ambientales indirectos que se producen por sus operaciones de financiación a inversiones industriales y comerciales, ni si en éstas se tienen en cuenta criterios ambientales en su evaluación y clasificación del riesgo. No se aporta, por tanto, información de cómo sus decisiones de negocio tienen en cuenta los impactos en la biodiversidad o el cambio climático que producen los receptores de sus inversiones, créditos o préstamos. Un ejemplo claro es en el caso de SCH en el se informa de iniciativas de análisis de riesgo ambiental en el ámbito de la intermediación de financiera de proyectos pero no se aportan datos que evidencien su aplicación y eficacia en el ejercicio de 2007. En grandes proyectos de infraestructuras y *Project finance* el SCH menciona textualmente: *Dentro de este último apartado, se evalúa específicamente el riesgo medioambiental. En este contexto, se penalizan aquellos proyectos que supongan una actividad peligrosa o que deterioran el medioambiente, independientemente de la obtención de la Declaración de Impacto Ambiental positiva.* Además, el Grupo SANTANDER está adherido a iniciativas internacionales como la de UNEP-FI<sup>2</sup> y menciona líneas de productos específicas con criterios de sostenibilidad (Green Loan en Inglaterra, leasing fotovoltaico, proyectos de inversión en energía eólica). Sin embargo, la entidad participa en la financiación de proyectos que han sido denunciados desde diferentes instancias por el fuerte impacto medioambiental y social (construcción de presas en Chile, expansión de minas en Venezuela, Brasil, Nueva Caledonia e Indonesia, y construcción de un oleoducto en Perú, en Camisea una área de alto valor ecológico, entre otros) sin que se explique si estos proyectos han sido analizados contemplando las directrices definidas por la UNEP-FI o si han sido evaluadas siguiendo su sistema VIDA u otro estándar de inversión responsable a los que se ha comprometido el banco. De su informe anual no se han encontrado datos sobre proyectos rechazados por no cumplir los estándares internacionales por lo que es difícil entender el grado de implantación y eficacia de dichas medidas.

Por otra parte, las empresas analizadas no aportan información sobre indicadores de impactos por país y/o por línea de negocio. De esta forma, la sola descripción y enumeración de medidas correctoras, o, en el mejor caso, preventivas, no es suficiente para evaluar el desempeño medioambiental de las compañías, al no estar relacionadas con los impactos que producen.

---

2 Iniciativa para el Sector Financiero del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP - FI), creada en 1992. La misión de UNEP FI consiste en colaborar con instituciones financieras en la identificación, definición y promoción de buenas y mejores prácticas en materia medioambiental, en sus operaciones internas y externas, a través de actividades regionales, un extenso programa de trabajo y programas de entrenamiento e investigación.

IBERIA incluye en el apartado de medio ambiente, las emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> producidas, por IBERIA y sus empleados, por fuente de emisión en el año 2007, pero no incluye las emisiones de CO<sub>2</sub> de operaciones de vuelo. Esto es muy significativo porque las emisiones de CO<sub>2</sub> de operaciones vuelo supone más del 98% de las emisiones totales de la compañía.

Son varias las empresas analizadas que operan en el sector de gestión del agua, AGBAR, FCC, SACYR y ACCIONA. Sin embargo, la gestión sostenible de las fuentes adolece de una falta de información clara acerca de la "sostenibilidad" de las mismas. Por ejemplo, AGBAR, reconoce que debido al aumento de la población y a las sequías cada vez más frecuentes, las fuentes superficiales (ríos y lagos) y subterráneas soportan cada vez más presión por lo que se hace necesario la búsqueda de nuevas fuentes así como la gestión integral de los recursos.

La cuestión del agua es, en general, una de las cuestiones más olvidadas en los informes analizados, pues muchas de las actividades desarrolladas por estas empresas tienen impactos muy importantes sobre el recurso hídrico, procesos extractivos, generación eléctrica (hidroeléctrica, nuclear, ciclo combinado), construcción, diseño urbanístico, etc.

GAS NATURAL informa de que *"ninguno de los procesos, ni de las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural afecta significativamente a fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos"*. A pesar de ello para poder evaluar dicha afirmación sería necesario aportar información de mayor detalle sobre países, lugares y tipo de uso de aguas, fuentes empleadas para entender como impactan sus operaciones. En especial en países como Argelia, donde opera conjuntamente, a través de una sociedad participada, con REPSOL, y el agua es un bien escaso y no siempre cercano a las áreas de actividad extractiva. En este sentido sería importante que se aportase una información sobre los resultados e impactos producidos, tanto por la empresa matriz como por sus participadas, en acuíferos en el ejercicio 2007, que permitiera entender la eficacia de la priorización definida sobre el uso del agua en los procesos productivos. Conviene recordar que el análisis de materialidad de aspectos de la responsabilidad social de una empresa o grupo empresarial no está alienado ni mucho menos condicionado por límites de naturaleza patrimonial, ni variables de con criterios de negocio, sino con los impactos, riesgos económicos, sociales y ambientales, que las distintas empresas producen por su existencia y actividad, así como por las expectativas y necesidades de sus partes interesadas concretas, que se sienten afectadas en sus derechos por dichos impactos. Por lo tanto la responsabilidad social de los impactos no desaparece por los límites de naturaleza jurídica que se establezcan en la relación entre sociedad matriz y participadas, sino que prevalece el principio de *subsidiaridad* y responsabilidad *invigilando*.

Sobre los principios que rigen la actuación de las empresas en el ámbito medioambiental, continúa siendo muy significativo el escaso número de empresas que se comprometen con el principio de precaución (I.C.14), mientras que son muchas más las que, a través de su adhesión a los Principios del Pacto Mundial se comprometen, al menos formalmente, con el principio de prevención (I.C.15).

El principio de precaución (recogido en la Declaración de Río fruto de la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992) supone adoptar estrategias con enfoque preventivo aplicadas a la gestión del riesgo para situaciones donde hay incertidumbre

científica de los efectos que, sobre la salud o el medio ambiente, puede producir una actividad determinada. El compromiso con el principio de precaución se considera un criterio en la toma de decisiones de negocio y operaciones basado en un análisis de riesgos, en el que los resultados de alto riesgo por impactos relevantes prevalecen sobre otros criterios de beneficio económico, buscando la garantía de protección medioambiental o social. Este principio es fundamento del concepto de responsabilidad social y sostenibilidad intergeneracional, así como válido y aplicable a todos los sectores, pero no se ha encontrado evidencia documental de que se esté incorporando en la gestión de las empresas analizadas.

Pero sin duda, el indicador que resulta más llamativo es el que muestra que de las 35 empresas analizadas, ninguna establece un compromiso corporativo expreso de asunción de la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades (I.C.19). Es difícil evaluar el grado de compromiso de una empresa que no define un sistema de gestión de su responsabilidad en el caso de que sus operaciones o decisiones hayan impactado negativamente sobre los derechos de las personas y los ambientales. Es por tanto necesario no sólo asumir el principio de responsabilidad sobre los efectos causados, si no establecer sistemas internos de análisis de dichos impactos y sus consecuencias para definir un remedio o indemnización justa, proporcional, en tiempo y adecuada a la vulneración de derechos de las partes afectadas, previo e independiente al sistema judicial.

La información que proveen las empresas sobre multas y sanciones asociadas al medioambiente es poco exhaustiva y generalmente se aportan importes agregados de todas las multas y sanciones pagadas, pero no se detalla cuántas sanciones, dónde se produjeron (país, actividad y proyecto), qué impactos tuvieron y qué hace la empresa para paliar sus efectos y evitar que se produzcan de nuevo en el futuro. En algunos casos, como ENDESA, se presenta un listado de litigios en curso, lo que no se ajusta a la información que solicita el indicador de GRI. Tal y como señala el I.C. 16, solamente el 26% de las empresas aportaron algún tipo de información al respecto, pero como se indica, esa información no permite evaluar ni el nivel de los daños, ni la gravedad de los mismos, ni si los costes de las sanciones se han asumido como costes inherentes a las operaciones y no relevantes frente al beneficio obtenido por las mismas. Tan relevante como el dato en si mismo es entender el efecto que producen dichas sanciones en la cultura y gestión de las operaciones ya que si estas no son eficaces en condicionar para prevenir y corregir las malas practicas en las operaciones y gestión de la empresa que las produjeron, pondrían en cuestión no sólo el compromiso de responsabilidad social de la empresa, sino al propio sistema de supervisión y sanción de las administraciones públicas.

Un problema que afecta directamente a la calidad de la información suministrada es la dificultad de interpretación de los datos aportados por las empresas sobre aspectos como emisiones a la atmósfera, vertidos, consumo de agua, etc., cuando no van acompañados de referencias, tanto internas (objetivos y comparativas del desempeño de la propia empresa), como externas (límites normativos, recomendaciones de organismos, datos sectoriales, etc.).

En este mismo sentido, es interesante cómo la información que aportan algunas de las empresas sobre las consecuencias del Protocolo de Kyoto para sus actividades se detiene especialmente en el enfoque económico del comercio de derechos de emisión en los mercados organizados a tal efecto, y cómo la empresa va a afrontar la necesidad de un mayor volumen de derechos de emisión en el futuro, participando de los diferentes mecanismos de flexibilidad que contempla el Protocolo, pero no desde

un punto de vista de cumplimiento de los objetivos medioambientales que establece el mismo. Se observa cómo se hace un planteamiento de futuro en términos de rentabilidad y costes, donde las emisiones totales a la atmósfera seguirán incrementándose, siendo insuficientes las asignaciones obtenidas mediante subvención; pero se presenta un escenario de tranquilidad porque se comprarán derechos de emisión, o se participará de proyectos considerados de Acción Conjunta o Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) como medio para obtener más créditos de carbono.

La responsabilidad medioambiental de las empresas se extiende también a través de las actividades de sus subcontratistas y proveedores. Sin embargo, son pocos los casos en los que se informa adecuadamente de cómo se gestiona esta responsabilidad y qué resultados se obtienen. Sólo 11 empresas (I.C.18) aportan algún tipo de información al respecto, aunque en la mayoría de los casos analizados ésta es solamente cualitativa, incluyendo menciones a la utilización de criterios de gestión medioambiental en la selección de proveedores, exigencias de certificaciones de estándares internacionales, o realización de auditorías de evaluación, pero sin aportar cifras de resultados, impactos, ni evoluciones temporales. Estos sistemas de seguimiento y control de proveedores, por los estándares que emplean, no definen requisitos mínimos sobre aspectos e impactos ambientales, por lo que es difícil evaluar para los distintos aspectos el grado de impacto de la cadena de suministro que se aporta al impacto global ambiental que incorporan los productos y servicios de la empresa. Pudiendo llegar a producirse una situación de mejora de impactos en aspectos ambientales en las operaciones y actividades que la empresa gestiona directamente, pero un empeoramiento de los impactos producidos en las operaciones de los proveedores y subcontratistas que hicieran que los impactos globales asociados al producto y servicio final fueran cada vez mayores y graves. Por ello es necesario profundizar en la gestión de impactos, y por tanto en la transparencia, a lo largo de la cadena de valor de los productos y servicios de las empresas para optimizarlos, y no asumir que la responsabilidad se limita a la frontera que marca el acuerdo legal de externalización de procesos a la cadena de suministro.

### 3. Información sobre indicadores laborales

COD.	DERECHOS LABORALES	Nº Empresas	%
I.C.5	% de Empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo. Información por países	1	3%
I.C.6	Políticas y procedimientos de no discriminación	7	20%
I.C.7	Prevención del <i>mobbing</i> o acoso laboral	14	40%
I.C.8	Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato	10	29%
I.C.9	Gastos salariales por países	2	7%
I.C.10	La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores	18	51%
I.C.11	La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores	15	43%
I.C.12	La empresa protege los derechos de los trabajadores frente a procedimientos vigentes en países que no apliquen en su totalidad las normas internacionales relativas a la libertad de asociación y el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva	4	11%
I.C.13	Promedio de horas de formación por empleado y año, según categorías profesionales	12	34%

**I.C. 5 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre el porcentaje de empleados afiliados a sindicatos por cada uno de los países en los que operan y sobre el porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, también aportando información desglosada por país. La exigencia del indicador es, por tanto, que informe de manera desglosada por país sobre ambos temas.

**I.C. 6 define** el número de empresas analizadas que aportan información de forma pormenorizada de políticas, procedimientos y programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en la operaciones, así como de sus sistemas de seguimiento y sus resultados. La exigencia del indicador va más allá del mero compromiso, requiriéndose la evidencia del documento.

**I.C. 7 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso contra el *mobbing* o acoso en el ámbito laboral. La exigencia del indicador es el compromiso corporativo reflejado en documento interno (códigos, políticas, etc.)

**I.C. 8 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre el colectivo de trabajadores. La exigencia del indicador es desglosarla como mínimo por regiones/país y tipo de contratación (fijo, temporal, ETT, etc.).

**I.C. 9 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre los gastos salariales desglosados por país. La exigencia del indicador es que informe de todos los países en los que opera. Este indicador sólo se ha aplicado a empresas que actúan en más de dos países, para evitar los casos de las empresas que operan sólo en la Península Ibérica y no son representativas del entorno multinacional en el que operan la mayoría de empresas analizadas.

**I.C. 10 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso con el derecho a la libre asociación de los trabajadores. La exigencia del indicador es que se mencione explícitamente el respeto a ese derecho en cualquier país en que se actúe.

**I.C. 11 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso con el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores. La exigencia del indicador es que se mencione explícitamente el respeto a ese derecho en cualquier país en que se actúe.

**I.C. 12 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso con la protección de los derechos de los trabajadores frente a procedimientos vigentes en países que no apliquen en su totalidad las normas internacionales relativas a la libertad de asociación, el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva (internamente y en toda su cadena productiva).

**I.C. 13 define** el número de empresas analizadas que aportan como información el promedio de horas de formación por empleado y año. La exigencia del indicador es que se informe por categorías profesionales.

Una característica común a todas las empresas analizadas en cuanto a la información referida a cuestiones de derechos laborales es que la ofrecen de forma incompleta. Si bien, a las empresas les resulta relativamente fácil ofrecer información sobre indicadores como, negociación colectiva, afiliación sindical, y libertad de asociación o número de empleados, cuando se refiere a líneas de negocio en España, esta facilidad desaparece cuando se refieren a terceros países donde operan.

Empieza a convertirse en una desafortunada tradición que las empresas ofrezcan información sobre operaciones, riesgos, impactos, indicadores y resultados en España, y sin embargo no se pueda encontrar el mismo grado de información cuando se refieren a otros países, incluso en algunos casos la información es inexistente. Y esto relacionado con los derechos laborales, comporta especial gravedad si se considera que coinciden frecuentemente los países en los que se desarrollan las operaciones son aquellos en los que los derechos de los empleados se encuentran en una mayor exposición a ser vulnerados.

Es esencial para el desempeño económico y social de una empresa que considere a sus trabajadores como un grupo de interés de primer orden, y para ello es necesario que la empresa informe cómo asume, implanta y garantiza mecanismos de comunicación y negociación entre las dos partes, y cómo asegura el libre y pleno ejercicio de su libertad a ser representados en dichos procesos de diálogo por los representantes que los empleados estimen oportunos, no sólo en España, sino en todos los países donde actúa.



Algunas empresas aportan datos sobre el número de empleados totales, con el tipo de contrato que les une a la empresa en porcentaje (fijo, temporal), rotación y género, antigüedad en plantilla, desglose por tipo de jornada (partida, a turnos, continua, etc.) desglose por categorías profesionales, puestos directivos, porcentaje de mujeres, etc. y en ocasiones, algunos de estos datos aparecen diferenciados por país, como han llevado a cabo 10 empresas, aunque no todas con el nivel de detalle y alcance anteriormente descrito. Pero a excepción de REE, las empresas no aportan información, en el caso de contratos temporales, si esta modalidad se lleva a cabo a través de subcontratación o agencias de empleo temporal.

Por ejemplo, el BANCO SABADELL, que tiene representación en Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Argelia, Brasil, República Dominicana, Chile, China, India, Irán, Italia, Líbano, México, Turquía, Venezuela y Portugal, aporta datos de empleados por edad, antigüedad, género y país. Respecto al tipo de contratación, informa de aquellos que son indefinidos y temporales, pero sin detallar el alcance geográfico, o si se trata de servicios subcontratados o de ETTs.

Uno de los indicadores básicos que es importante para conocer el grado de desempeño económico de la empresa con impacto en la sociedad de los países en los que opera es la información relativa a los gastos salariales. Es difícil encontrar esta información desglosada por países, como demuestra el indicador cualitativo (I.C.9), que recoge que sólo dos empresas, de las que operan en más de dos países, informa con este nivel de detalle.

Quizás las empresas deberían acostumbrarse a mostrar dentro de sus indicadores de desempeño social, información sobre salario justo y adecuado. Aunque por ejemplo INDRA, ACS, GAMESA, entre otras, reconocen la remuneración justa adecuada al mercado de trabajo, sin embargo no aportan información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar, ni mucho menos un análisis sobre el primero y la cesta básica del país, cuestión que dificulta mucho entender su impacto, no sólo sobre el derecho a un salario justo y adecuado, sino incluso sobre otros derechos sobre los que se impacte indirectamente, como pueden ser los relacionados con trabajo infantil.

De forma general las empresas no presentan información sobre políticas y procedimientos que promuevan la contratación local de personal, ni sobre la proporción de altos directivos procedentes de las comunidades locales en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas.

Como ocurriera en años anteriores, se repiten las limitaciones en cuanto a la información sobre afiliación sindical y convenios colectivos (I.C.10 y I.C.11). Se ofrecen datos del porcentaje de trabajadores afiliados a sindicatos, nombre de sindicatos mayoritarios, con cierto detalle cuando son datos referidos a España, sin embargo, otro año más sigue evidenciándose la omisión de información respecto de otros países. La ausencia es especialmente relevante cuando se trata de países que cuentan con una legislación menos garantista y, por ello, de mayor el riesgo de vulneración de los derechos laborales, tal es el caso de los siguientes países donde existe presencia de las empresas analizadas; China, Colombia, Irán, India, Brasil, Marruecos, Guinea Ecuatorial, etc<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (<http://survey07.ituc-csi.org/>)

Sería deseable que las empresas aportasen información de mecanismos paralelos dirigidas a garantizar el ejercicio de esos derechos en el interior de las instalaciones a uno de sus principales grupos de interés, sin que se ponga en riesgo la seguridad y la vida de los trabajadores, y ofrezcan información de cómo se procede en la actualidad, en estos países, así como las políticas o procedimientos tendentes a la reducción de los riesgos de vulneración de tales derechos. Este es uno de los aspectos donde se demuestra claramente que si el compromiso de las empresas es simplemente el cumplimiento de la normativa local, podrían no estar garantizando los derechos de sus trabajadores en algunos países. Por ejemplo, CINTRA se compromete a respetar la libertad de asociación sindical de sus empleados, haciendo la salvedad de *siempre que esté de acuerdo con las legislaciones de cada país*.

Un ejemplo sobre un caso muy polémico sobre la actuación de las empresas en entornos conflictivos para proteger los derechos de asociación de sus trabajadores, fue el denunciado por las organizaciones sindicales colombianas a partir de un informe interno de una empresa eléctrica, posteriormente participada y comprada por UNIÓN FENOSA<sup>4</sup>. En dicho informe interno, según las organizaciones sindicales denunciadas, se alegaba que el 65% de los 45.000 afiliados a la Federación de asociaciones de sindicalistas colombianas eran de extrema izquierda y que pertenecían a las guerrillas. Estos calificativos referidos a los sindicalistas colombianos y a los líderes sociales como guerrilleros o simpatizantes de las guerrillas, dejarían al sindicalismo en alto estado de vulnerabilidad, contribuyendo a la crítica situación que está viviendo el sindicalismo en este país, según las organizaciones internacionales de derechos humanos<sup>5</sup>. Situaciones como estas deben hacer recapacitar sobre la necesidad de adaptación de los sistemas de gestión de la responsabilidad social para la incorporación de sistemas de identificación de riesgos e impactos en derechos humanos en los procesos de *due diligence* de inversión, así como de gestión de la relación y gobierno con las participadas. Si no se adaptan las herramientas y prácticas de gestión e inversión incluyendo criterios de RSC es muy difícil que la empresa sea eficaz en la protección de los derechos en su esfera de actividad y decisión, alcance que engloba la responsabilidad de las participadas.

De igual manera se puede afirmar en relación a la negociación colectiva, si el año pasado sólo el 35% de las empresas habían asumido el derecho expresamente, este año alcanza al 43% (I.C.11). A pesar de representar un avance, este dato continúa siendo muy alarmante, ya que al tratarse de uno de los derechos básicos en el ámbito laboral, reconocidos por la normativa internacional (OIT, ONU), y ser obligación legal en muchos países, lo lógico sería que el 100% de las empresas expresase este compromiso. No hay que olvidar que el derecho a la negociación colectiva se trata de uno de los mecanismos de diálogo y comunicación bidireccional más representativo de la relación con el colectivo de trabajadores. La ausencia de información sobre cualquiera de estos indicadores es muy grave de cara a la credibilidad de las políticas y compromisos de las empresas en el ámbito de su RSC. Esto unido a que en algunos casos las empresas no llegan a identificar a los sindicatos como parte interesada concreta en los distintos países donde opera, definiendo su relación

---

<sup>4</sup> <http://survey07.ituc-csi.org/getcountry.php?IDCountry=COL&IDLang=ES>

<sup>5</sup> Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte ([www.amnistiainternacional.org](http://www.amnistiainternacional.org))

directamente con los empleados, hace cuestionarse su compromiso real respecto a la aplicación de este derecho laboral fundamental en su esfera de actividad y decisión.

Hay que resaltar positivamente el hecho de que 18 empresas permitan expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores, (I.C.10), pero este dato no es tan positivo cuando se trata de garantizar los derechos de los trabajadores frente a procedimientos vigentes en países que no apliquen en su totalidad las normas internacionales relativas a la libertad de asociación y el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, (I.C.12) ya que tal garantía solo la cumple el 11% de las empresas. Una de ellas es REPSOL que de forma expresa reconoce en su Política de Relaciones Laborales *"que la relación con las organizaciones sindicales, u otras asociaciones que ostenten la representación de los trabajadores, es clave para la consecución del objetivo de paz social y estabilidad laboral. La mencionada política garantiza el derecho a la libre asociación de todos sus empleados, sea cual sea la actividad que desarrollan y el país en el que la ejercen"*. A pesar de ello, el Sindicato Único de Trabajadores perteneciente a la Refinería la Pampilla que la empresa tiene en Perú, denuncia actividades de la empresa encaminadas a dificultar y desincentivar la afiliación de los trabajadores a los sindicatos. Por un lado, denuncian que en la contratación se utilizan categorías laborales (directivos, cargos de confianza) que posteriormente no se corresponden con el desempeño laboral, con la finalidad de impedir la afiliación sindical. Y por otro lado, que la empresa entrega bonos o gratificaciones a trabajadores no afiliados condicionando su libertad de decidir sobre la sindicación del trabajador<sup>6</sup>. Por otro lado es llamativo como, incluso las empresas que se comprometen en la documentación a respetar los derechos laborales internacionalmente consagrados incluso en países donde estos no están garantizados legal o realmente, no aportan información relevante sobre los sindicatos identificados como partes interesadas por país, ni de las expectativas identificadas y compromisos adquiridos en el ejercicio sobre el que se informa. En la mayoría de los casos, cuando hay alguna información esta se limita a las relaciones laborales con los sindicatos de España.

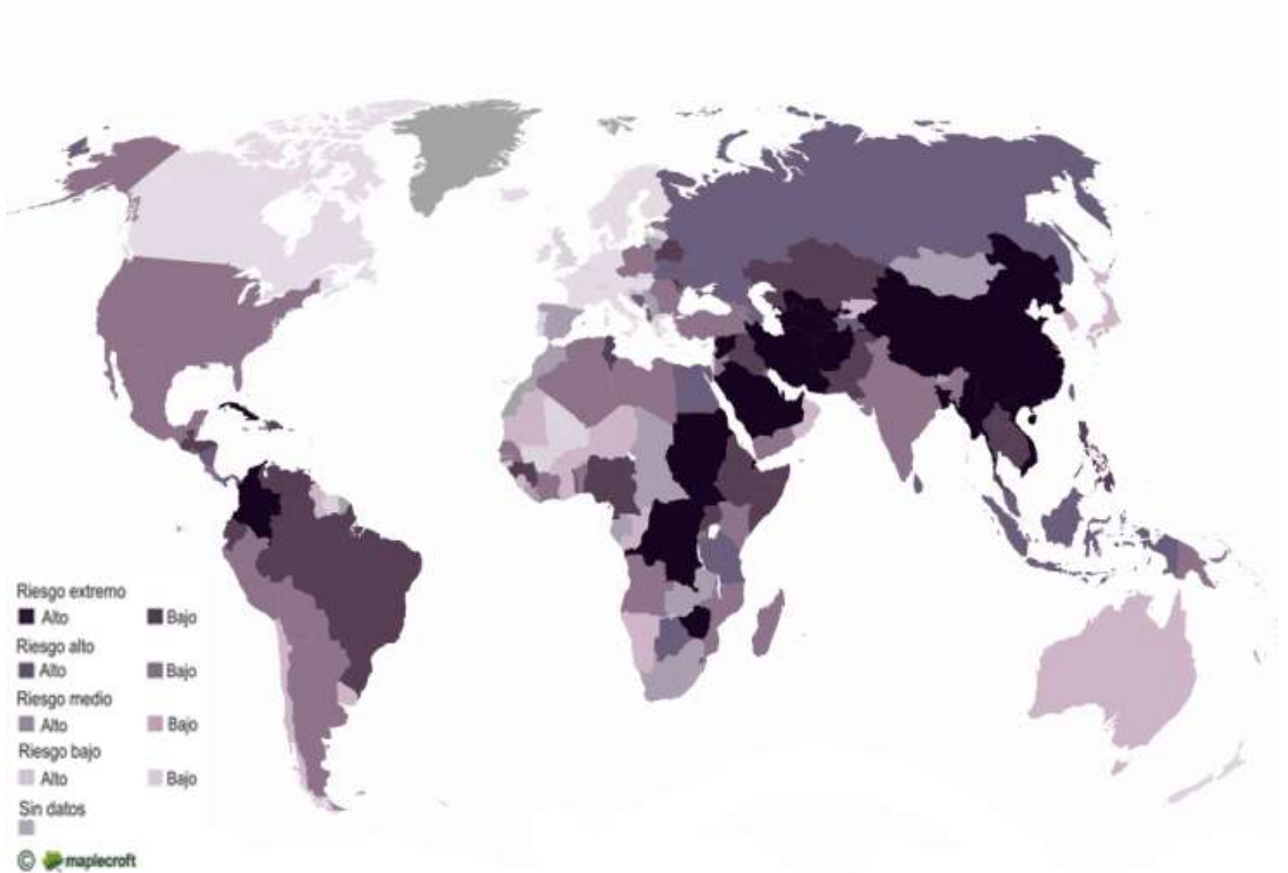
Al igual que en la anterior edición, los datos sobre formación de los empleados son muy generales, solo el 34% de las empresas ofrecen mayor nivel de detalle (I.C.13), centrado en el número de horas de formación por categorías laborales con el fin de poder verificar las medidas antidiscriminación respecto al acceso a la formación para la promoción de las escalas inferiores en condiciones de igualdad con los mandos superiores. Sin embargo, es muy escasa la información sobre el porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional relacionados con la promoción interna.

Sólo el 20% de las empresas analizadas informan contar con políticas dirigidas a evitar la discriminación, como Planes de Igualdad (I.C.6). Sin embargo, es muy difícil evidenciar la implantación de procedimientos en este sentido que afecten a todos los países donde actúan las empresas, sistemas de seguimiento y los resultados que demuestren el grado de implantación.

Apenas el 40% de las empresas expresan un compromiso expreso contra el acoso o *mobbing* en el ámbito laboral, de forma que esté reflejado en documentación interna como políticas o códigos de comportamiento (I.C.7)

---

<sup>6</sup> [http://www.plades.org.pe/publicaciones/estudios/vigilancia\\_social/informe\\_2006\\_2007/repso\\_l\\_pampilla.pdf](http://www.plades.org.pe/publicaciones/estudios/vigilancia_social/informe_2006_2007/repso_l_pampilla.pdf)



### **Riesgo sobre la Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**

Fecha de actualización: Diciembre 2007.

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).  
Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia  
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

#### 4. Información sobre indicadores sociales

Un año más, siguen siendo escasas las referencias en los informes sobre el impacto de las actividades en las comunidades que se ven afectadas por las operaciones de las empresas. En general, cuando se proporciona información sobre impactos suele estar restringida a impactos medioambientales y no los sociales, que quedan notablemente infravalorados. Esta cuestión debe siempre relacionarse con el incorporar en el ámbito de la gestión y decisión de las inversiones y operaciones los principios de precaución y prevención, relacionados con los impactos que produce a los derechos de las personas, a las sociedades y sus bienes públicos, y al medioambiente.

En algunos casos, el negocio de las empresas analizadas está relacionado con productos o servicios que forman parte de las necesidades básicas de los ciudadanos, consideradas como tales y, por lo tanto, protegidas por convenios internacionales: por ejemplo, derecho a la vivienda digna, derecho al agua, derecho a la información y a la salud. Para otros servicios, como la electricidad y las telecomunicaciones, aunque no estén directamente protegidos por la normativa internacional, es indudable su impacto en las condiciones de vida de las personas.

En la pasada década muchos de los servicios públicos y la gestión de bienes públicos siguieron la senda de la privatización en búsqueda de la mejora en la eficiencia. Si bien en algunos estados esto se ha hecho bajo criterios impuestos por el legislador y supervisor que aseguren la función social de los mismos, en otras ocasiones los mismos eran muy laxos o inexistentes. Esto ha llevado a que se hayan producido situaciones de riesgo de colisión entre el interés particular de la empresa gestora de bienes y servicios públicos y el interés general de la sociedad, en la aplicación de criterios de gestión de dichas actividades. Cuando este conflicto afecta a los derechos fundamentales de las personas, que las administraciones públicas deben garantizar y promover y las empresas respetar, esto debe ser considerado como un riesgo muy alto desde el concepto de la responsabilidad social y el desarrollo humano sostenible.

Las empresas que proveen de este tipo de servicios “públicos”, en cuanto tienen vocación de ser universales, tienen una responsabilidad añadida en el sentido de que todas aquellas medidas que imposibiliten o dificulten el acceso a los mismos, como fallos en el suministro, políticas de precios especulativas, no prestación de cobertura de todo el área geográfica, baja calidad del bien o servicio ofrecido, criterios de exclusión en la aceptación de clientes, etc., puede estar contribuyendo a la vulneración de los derechos de las personas afectadas.

Por ejemplo, empresas como FCC, ACS, FERROVIAL, SACYR VALLEHERMOSO e INMOBILIARIA COLONIAL intervienen directamente en la prestación de un servicio, que ha de ser acorde al interés general, bien en la construcción o en la promoción y venta de viviendas. Resulta sorprendente cómo ninguna de ellas informa sobre el particular, más allá de considerarlo en sus cifras de negocio, sin comprometerse en observar y respetar las normas que protegen en su esfera de influencia el derecho a una vivienda adecuada.

Algo similar ocurre con ANTENA 3, TELECINCO, SOGECABLE y su compromiso con el derecho a la información de las personas; AGBAR, FCC, SACYR y ACCIONA con el derecho al agua, o MAPFRE, SACYR y AGBAR con el derecho a la salud.

En otras ocasiones, se evidencia que la empresa está lucrándose con productos o servicios que generan un impacto negativo en la sociedad y, sin embargo, no se evidencia siquiera formalmente una asunción de la responsabilidad social que generan estas actividades, como es el caso de ALTADIS que se dedica, entre otras líneas de negocio, a la venta de tabaco. En el caso concreto de esta empresa, no ha podido ser analizada en esta edición del informe, pues no ha facilitado ninguna documentación al equipo de análisis.

Otro de los aspectos de la responsabilidad social de las empresas en sus relaciones con la sociedad es el cumplimiento de la normativa de libre competencia en letra y espíritu. Los acuerdos de fijación de precios entre empresas competidoras, o reparto de mercados, afectan a la sociedad en conjunto, pues significan aumentos de precios y/o menor presión de competencia que lleva a menor calidad de servicio o producto. A pesar de ello las empresas no informan sobre qué políticas tienen implantadas para prevenir estas situaciones.

Por ejemplo, ACERINOX no aporta información sobre la existencia de prácticas de competencia leal, transparente y abierta para garantizar los intereses económicos de los consumidores. Tampoco sobre su renuncia a la utilización de prácticas comerciales restrictivas que puedan perjudicar a los consumidores. Siendo esta una cuestión muy relevante al haber sido ACERINOX condenada y sancionada por los tribunales, en años anteriores<sup>7</sup>, por este tipo de prácticas que comprometen la libre competencia.

Otro ejemplo es REPSOL, que en lo relativo a consumidores, es prácticamente inexistente la información referente a multas y sanciones. Esta ausencia de información es especialmente relevante al existir noticias publicadas de investigaciones y sanciones a REPSOL, entre otras multinacionales petroleras, por parte de los reguladores españoles y europeos por pactos que limitan la competencia<sup>8</sup>, que podrían cuestionar o bien el compromiso de REPSOL con la libre competencia y los derechos del consumidor, o la eficacia de sus políticas y sistemas de gestión en este ámbito.

Además, se detecta de forma generalizada una interpretación limitada del concepto basado en la responsabilidad social en cuanto a relaciones con la sociedad, ya que se utiliza casi exclusivamente para reportar sobre la realización de actividades de acción social, que en algunos casos poco o nada tiene que ver con aquellas comunidades donde interactúan las empresas. Sin ofrecer en la mayoría de las empresas, explicación alguna sobre el criterio de elección seguido y de forma generalizada presentando la información con un claro tono positivo, realizando especial hincapié en las aportaciones realizadas y número de beneficiarios, ahondando en menor medida en cuestiones como los impactos negativos directos e indirectos generados como consecuencia de su actividad.

Por ejemplo UNION FENOSA, recoge en su informe un apartado de comunidad local donde se presentan las actividades de acción social desarrolladas por la compañía en

---

<sup>7</sup> El Tribunal de Justicia de Luxemburgo condenó en 2005 a un multa de 3,1 millones por denuncia de la Comisión Europea por pactar precios del acero inoxidable con otros competidores,

<sup>8</sup> La Comisión Europea multa con 676 millones de euros a nueve fabricantes de cera de parafina por fijar el precio de ese producto y repartirse el mercado, entre los que figura Repsol, que tendrá que abonar 19,8 millones. La Vanguardia 01/10/2008

La Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de Competencia Española ha remitido a Repsol, Cepsa y BP un nuevo expediente en el que les acusa de fijar los precios de los carburantes. El Economista 16/07/2008

diferentes áreas geográficas, pero no se analizan situaciones de conflicto, como la sufrida en Nicaragua por los cortes de suministro diario que sufrían los ciudadanos ante el conflicto de la empresa con el Gobierno de Nicaragua surgido en el mercado de la distribución eléctrica de este país.

Por tanto, no es sólo que las empresas no informen de los impactos sociales de sus actividades, sino que tampoco dan cabida a aquellas voces representativas de la sociedad que denuncian públicamente las huellas sociales generadas por las operaciones de las empresas. Por ello, en el análisis individual de cada una de las empresas, se han incluido algunos informes de organizaciones y expertos sociales (ver Anexo III).

5. Información sobre indicadores relacionados con participación política y corrupción

COD.	CORRUPCIÓN	Nº Empresas	%
I.C.35	La empresa aporta información sobre sus Códigos de conducta sobre anticorrupción y soborno (procedimientos anticorrupción).	19	54%
I.C.36	La empresa informa sobre los controles internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción	14	40%
I.C.37	La empresa informa sobre qué procedimientos de auditoría y certificación de sus estados financieros emplea para prevenir el fraude.	19	54%
I.C.38	La empresa informa sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad.	6	17%
I.C.39	La empresa informa de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	7	20%
I.C.40	La empresa aporta información sobre cantidad de dinero donado, préstamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención de la entidad que lo recibe.	0	0%
I.C.41	Prevención de corrupción y soborno entre empresas	10	29%
I.C.42	Prevención de corrupción de funcionarios nacionales e internacionales	10	29%

**I.C. 35 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre la existencia de aspectos relativos a corrupción y soborno en sus Códigos de Conducta. La exigencia del requisito es un compromiso corporativo explícito reflejado en documentos internos y/o mecanismos concretos implantados. Debe informarse sobre estos aspectos, adicionalmente a los aspectos relativos a mercado de valores, cubiertos por los Reglamentos de Conducta del Mercado de Valores.

**I.C. 36 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre la existencia de controles contables internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción. La exigencia del requisito es la mención de políticas, procedimientos o mecanismos concretos implantados.

**I.C. 37 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre procedimientos de auditoría y certificación de sus estados financieros empleados para prevenir el fraude.

**I.C. 38 define** el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad. La exigencia del requisito es la mención de mecanismos concretos.

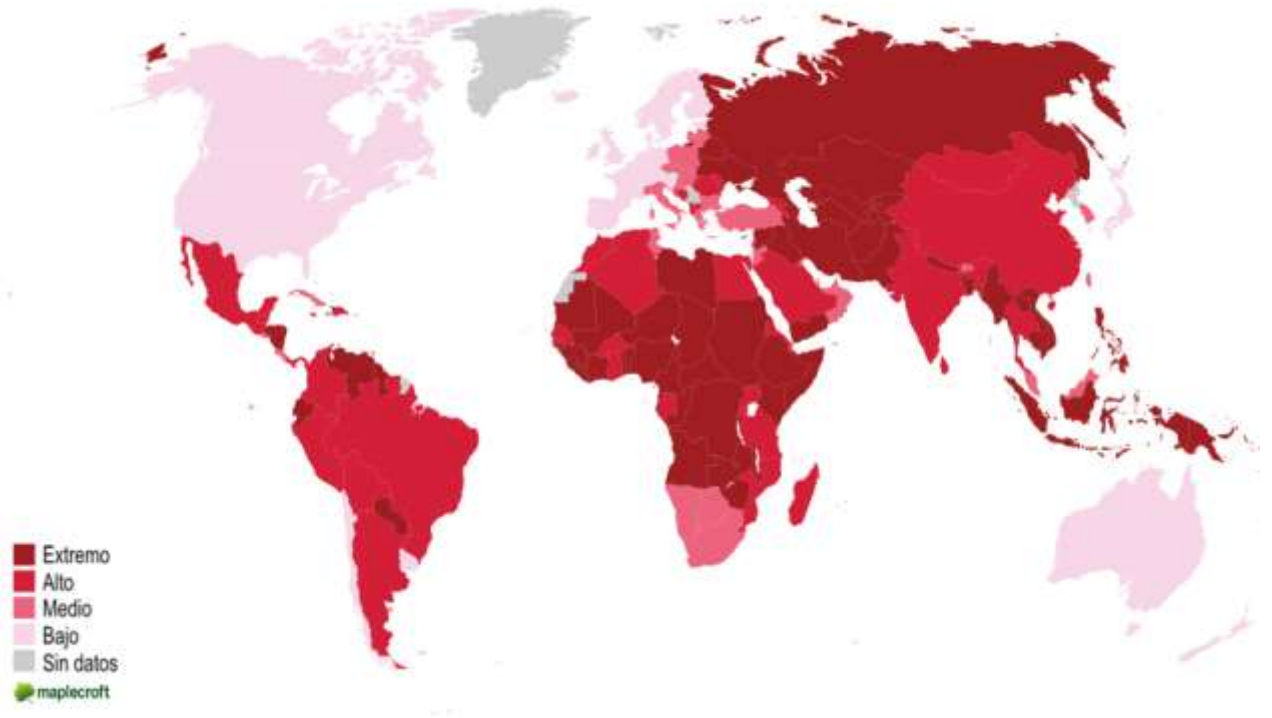


**I.C. 39 define** el número de empresas analizadas que aportan una descripción de la política y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política. La exigencia del requisito es la mención de políticas, procedimientos o mecanismos concretos implantados.

**I.C. 40 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre cantidad de dinero donado, préstamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención de la entidad que lo recibe.

**I.C. 41 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre cómo actúan para prevenir actos y decisiones que faciliten la corrupción y el soborno entre empresas en su esfera de actividad. La exigencia del requisito es el compromiso explícito y la mención de medidas destinadas a asegurar su cumplimiento.

**I.C. 42 define** el número de empresas analizadas que aportan alguna información sobre cómo actúan para prevenir en su esfera de actividad actos y decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales. La exigencia del requisito es el compromiso explícito y la mención de medidas destinadas a asegurar su cumplimiento.



### **Corrupción y Transparencia**

Fecha de actualización: Noviembre 2007.

Este mapa ha sido cedido por Maplecraft (<http://maps.maplecraft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecraft.

A pesar de que son muchas las empresas adheridas al Pacto Mundial, entre cuyos principios figura el de la lucha contra la corrupción, son algunas menos las que han incluido en sus Códigos de Conducta referencias a estos aspectos, bastantes menos las que además informan que tienen implantados sistemas de gestión para la prevención y control, y aún menos las que informan con algún detalle sobre los resultados del ejercicio, en cuanto a número de evaluaciones o auditorías realizadas, denuncias recibidas, investigaciones, temas de denuncia, medidas disciplinarias, etc. Como se repite a lo largo de este informe, es este último estadio de transparencia el que permite evaluar el desempeño de la compañía y aporta confianza a las partes interesadas.

Afortunadamente, desde que hace unos años se comenzó a realizar este estudio, hasta el día de hoy, se puede decir que se ha experimentado un cierto avance, al menos el ámbito más formal. Hoy son algo más de la mitad de las empresas 54% las que han aprobado un Código Ético o de Conducta (I.C.35), que incluye aspectos y conductas relacionadas con la prevención del soborno y la corrupción. Este análisis busca contabilizar cuántas empresas tienen un compromiso corporativo explícito de luchar contra la corrupción, reflejado en documentos internos y/o mecanismos concretos implantados.

Algunos mecanismos sobre los que se proporciona información son el establecimiento de un canal de denuncias para empleados, la realización de auditorías internas o externas, la evaluación de riesgos de corrupción por países y líneas de negocio, formación de los empleados, etc. Sin embargo, una vez más el problema es que en pocas ocasiones se aportan datos cuantitativos y cualitativos sobre los resultados obtenidos por estos mecanismos, como cuál fue el número de denuncias, qué temas tocaban, cuál fue el resultado de las investigaciones y qué consecuencias tuvieron.

En este sentido encontramos dos ejemplos en los que se presenta alguna información. ENDESA presenta información sobre el Canal Ético en donde se reciben las denuncias de incumplimientos del Código de Conducta de Empleados. Se ofrece información sobre la tipología de las denuncias presentadas, países dónde se han producido y naturaleza de las denuncias. Además informa haber realizado una evaluación de riesgos de corrupción por país, de la que, sin embargo, no presenta los resultados.

Por su parte, REE informa que su compromiso de combatir la corrupción, reflejado en el Código Ético, está recogido en la política de riesgos y en los sistemas de auditoría. Se afirma que los procesos susceptibles de corrupción (gestión de compras de servicios y equipos, gestión financiera y de pagos, retribuciones y construcción/obras) son auditados por Auditoría Interna con pruebas específicas sobre riesgo de corrupción. Además, se informa que se han auditado 10 de las 18 direcciones de la empresa, identificándose un caso de fraude sobre el que se han tomado medidas disciplinarias (sobre las que no se informa). Se afirma además que todos los empleados reciben formación sobre políticas y medidas anticorrupción.

En referencia a otros mecanismos internos, tal y como muestra el indicador I.C. 36, 14 empresas informaron sobre la existencia de controles contables internos para prevenir y detectar los actos de corrupción.

Por otro lado, también resulta significativo que con el nivel de “madurez” e historia que tienen las auditorías financieras si las comparamos con auditorías y certificaciones de

RSC, un 54% de las empresas del IBEX 35 informan sobre la inclusión de controles en dichas auditorías dirigidos a prevenir el fraude, tal y como se evidencia en el indicador I.C. 37.

En referencia al blanqueo de dinero, en el indicador I.C. 38 se puede observar que solamente 6 empresas informan sobre medidas destinadas a impedir el blanqueo de dinero en su esfera de influencia. En el resto de empresas, no se hace ningún tipo de mención, ni siquiera un compromiso al respecto. Esto resulta especialmente grave en sectores tan sensibles a este problema, como el de la construcción y el bancario.

De acuerdo a lo expuesto en el indicador I.C. 39, solamente 7 empresas del IBEX 35 aportan una descripción de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados al control de las contribuciones y los instrumentos de presión política. Pocas mencionan su compromiso más o menos explícito con no realizar este tipo de contribuciones, pero sin aportar evidencias de la existencia de mecanismos que aseguren su cumplimiento.

En este sentido, en la Norma de Ética de REPSOL viene reflejado que *"No podrán realizarse donaciones a ningún partido político o a favor de sus representantes, salvo en aquellos casos previstos expresamente en la legislación aplicable"*. Ante tal afirmación no parece suficiente que REPSOL YPF manifieste simplemente en su Informe contestando al indicador GRI que tales prácticas están prohibidas por la Norma de ética y Conducta. Si se autorizan en aquellos países donde no estén prohibidas resulta necesario, como medida de transparencia informativa, manifestar por parte de la empresa si efectivamente se han realizado en algún lugar, a quién o a qué partido o institución y en qué cuantía. Esta información puede despejar cualquier tipo de dudas sobre el contexto en el que se han negociado y acordado contratos muy relevantes tanto para la empresa como para el desarrollo de países donde opera.

Otro ejemplo distinto es el de INDRA que a pesar de que informa que no realiza acciones de lobbying, existe información publicada por otras fuentes que apunta a que en el año 2007 realizó actividades en este sentido en EEUU a través de su filial Indra Systems Inc, sin explicar esta incoherencia con dicha afirmación generalizada.<sup>9</sup>

Es interesante resaltar que en algún caso se menciona que la compañía aplica el principio de neutralidad en su relación con el entorno político, pero sin explicitar si eso supone la ausencia de contribución a algún partido o instrumento de presión política, o bien pagarles por igual a todos.

Este ejercicio se ha identificado una empresa que informe de las cantidades de dinero donado, prestamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención de la entidad que lo recibe, tal y como se refleja en el indicador I.C. 40. Sin embargo, si es destacable el ejemplo de TELEFONICA, que informa que se han analizado bases de datos de pagos efectuados en 2007 en las diferentes empresas del Grupo Telefónica, sin identificarse donativos a partidos políticos, si bien sí se han identificado aportaciones enteramente legales a dos fundaciones españolas relacionadas con el ideario de dos partidos políticos diferentes. La suma de estas aportaciones es de 400.000 € en el ejercicio 2007. A

<sup>9</sup> The Center for Responsive Politics. Desde el año 2005 la empresa Hogan & Hartson declara haber realizado actividades de lobby en el sector de transporte aéreo para Indra Systems Inc.  
<http://www.opensecrets.org/lobby/clientsum.php?year=2007&lname=Indra+Systems+Inc>

pesar de suponer una buena práctica, sería necesario que se informase de qué fundaciones han recibido esas donaciones y cuál es la política de la compañía en el futuro. TELEFONICA apela a su total neutralidad política, sin embargo el hecho de estar realizando estas donaciones pone en duda tal afirmación, pues, al menos en España, donde se ha producido la donación, existen muchos más de dos partidos políticos.

Un caso similar es el del BANCO POPULAR, que sobre la financiación a instituciones de incidencia política y partidos políticos en el 2007, informa de las cantidades globales, habiendo realizado 209 operaciones, pero sin aportar información, si en éstas hay donaciones y condonaciones, ni a qué partidos o instituciones se han concedido, tampoco desglosa por países, ni especifica si se trata de operaciones realizadas sólo en España o en todo el grupo.

En la esfera de la relación interna del sector privado, en transacciones y relaciones comerciales en las que no está incluida la administración pública, solamente el 29% de las empresas del IBEX 35 aportan información sobre cómo actúan para prevenir actos y decisiones que faciliten la corrupción y el soborno entre empresas (I.C. 41). Son situaciones que, si bien en primera instancia perjudican directamente a la empresa pagadora, finalmente provocan unos mayores costes en la cadena de valor e ineficiencias de mercado, incluyen unos factores de arbitrariedad en las decisiones de gestión, afectan a la libre competencia y a la competitividad, y son factores que finalmente afectan a la sociedad en general.

Por último, solamente 10 empresas aportan información sobre medidas concretas destinadas a la prevención, en su esfera de actividad, de actos y decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales (I.C.42).

## 6. Información sobre indicadores de Derechos Humanos

COD.	DERECHOS HUMANOS	Nº Empresas	%
I.C.28	Compromiso de la empresa de respetar los derechos humanos por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades.	12	34%
I.C.29	La empresa aporta información sobre su no utilización de trabajo forzoso u obligatorio.	8	23%
I.C.30	La empresa aporta información sobre garantías de no utilización del trabajo infantil	10	29%
I.C.31	La empresa proporciona información sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales.	7	20%
I.C.32	La empresa aporta datos comparativos entre salarios entre hombre y mujer y por escalas profesionales.	6	17%
I.C.33	La empresa aporta información sobre cómo reconoce y respeta el principio del consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo (en su ámbito de influencia).	0	0%

I.C.34	Control DD HH en proveedores.	2	6%
--------	-------------------------------	---	----

**I.C. 28 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso con el respeto a los derechos humanos por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realicen sus actividades. La exigencia del indicador es el compromiso con la igualdad de trato a los países en el respeto a los DD HH.

**I.C. 29 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de no utilización de trabajo forzoso u obligatorio internamente, en toda su cadena productiva y en las empresas en las que invierta. La exigencia del indicador es el compromiso corporativo explícito reflejado en documentos internos y/o mecanismos concretos implantados.

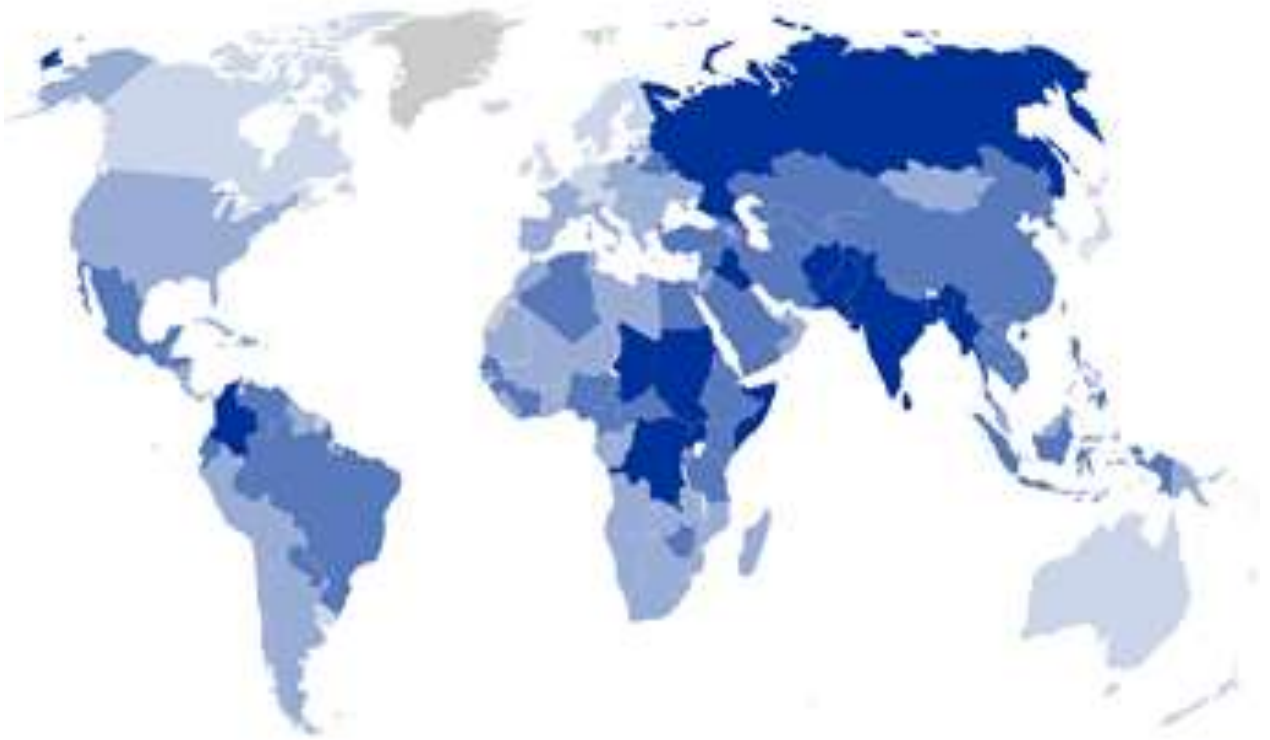
**I.C. 30 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de no utilización de trabajo infantil internamente, en toda su cadena productiva y en las empresas en las que invierta. La exigencia del indicador es el compromiso corporativo explícito reflejado en documentos internos y/o mecanismos concretos implantados.

**I.C. 31 define** el número de empresas analizadas que proporcionan información sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales. Es necesario que en el alcance de la información sobre seguridad e higiene incluya toda su cobertura geográfica de las operaciones de la empresa.

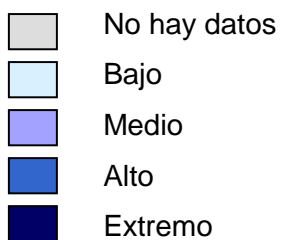
**I.C. 32 define** el número de empresas analizadas que proporcionan información sobre los salarios de hombres y mujeres con comparativas por sexo y escala profesional.

**I.C. 33 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo. La exigencia del indicador es tanto el compromiso expreso, como la mención de políticas, procedimientos o mecanismos concretos implantados.

**I.C. 34 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre su política de control de proveedores en aspectos de derechos humanos, que incluyan sistemas de gestión específicos que impliquen obligaciones para los proveedores y sistemas de verificación de cumplimiento. No es suficiente la mención a ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS de riesgos laborales.



### **Riesgo en Derechos Humanos**



Fecha de actualización: Diciembre 2007

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.



### ***Vulneraciones de Trabajo infantil***

Fecha de actualización: Diciembre 2007

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia.

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.



La diversidad de sectores sobre los que se asientan las empresas españolas, es cada vez mayor, así como su presencia en otros países y continentes. Resulta relativamente fácil encontrar dicha presencia a través del desarrollo de infraestructuras aeroportuarias en el norte de América o Europa, o la extracción o gestión de recursos naturales en Latinoamérica o África, o el desarrollo de servicios tecnológicos en Asia y Oceanía.

Es bastante habitual que las empresas analizadas en el presente estudio operen en áreas geográficas con diferentes grados de desarrollo social, económico, político y medioambiental. Ante esta pluralidad de contextos, no siempre la legislación existente es lo suficientemente garantista respecto a los Derechos Humanos, lo que conlleva necesariamente afrontar riesgos particulares derivados de esa relación negocio-país y, por consiguiente, establecer los mecanismos y sistemas para gestionar esos riesgos adecuadamente.

De forma general, la información concerniente a los derechos humanos es, sin duda, la menos desarrollada de toda aquella proporcionada por las empresas. En los mejores casos las memorias se limitan a informar de compromisos públicos en relación con un derecho determinado, generalmente derivados de la adhesión de la empresa a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sin pormenores sobre la existencia de sistemas de gestión y seguimiento de tales compromisos, ni por consiguiente de resultados verificables de los mismos.

Sólo 12 empresas aseguran públicamente que cuentan con compromisos en los que respetan los derechos humanos por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades, con independencia de que la legislación desarrollada por cada país lo garantice o no (I.C.28). Lo que apenas supone un avance respecto al año anterior en que sólo 11 informaban. A pesar de lo cual, tras el análisis de la información aportada, se observa que dichos compromisos no llevan aparejados información sobre procedimientos establecidos para actuar en caso de violación de DDHH, ni se aportan datos que evidencien si se han desarrollado sistemas de identificación de riesgos en este ámbito, en los procesos de gestión de inversiones y operaciones.

Por ejemplo, INDRA, asume el reconocimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la adhesión al Pacto Mundial de la ONU, sin embargo, respecto a DDHH, minimiza sus impactos al considerar que por su actividad es improbable que aparezcan problemas relacionados con los mismos. Hay que recordar que INDRA opera en países donde existen distintos niveles de garantía y respeto de estos derechos<sup>10</sup>, y además que es una empresa que opera en el sector de la defensa y la seguridad, como línea relevante de negocio (29%). Es un ejemplo de la importancia de que las empresas informen sobre políticas para integrar criterios de derechos humanos en la prestación de servicios o en el desarrollo de productos, así como en la gestión y toma de decisiones del negocio.

Aunque el año pasado se evidenciara la extensión de los compromisos públicos sobre normativa internacional por parte de las empresas, este año se observa un descenso en lo que se refiere a los asumidos sobre el trabajo forzoso u obligatorio y la no utilización de trabajo infantil. Si en la edición anterior 13 y 15 empresas se

---

<sup>10</sup> INDRA opera o tiene presencia en: Kenia, Zimbabwe, Marruecos, Colombia, Panamá, Guatemala, México, Venezuela, Perú, Brasil, Argentina, EEUU, Uruguay, Chile, Filipinas, Australia, China, República Checa, Eslovaquia, Moldavia, Rumania, Hungría, España, Portugal, Italia, Irlanda, Alemania, Francia, Reino Unido, Ucrania, Polonia.

comprometían, en la información analizada, con ellos respectivamente, este año el indicador desciende a 8 y 10. (I.C. 29 e I.C.30). A pesar de que dichos compromisos son ampliamente difundidos en las memorias de responsabilidad social corporativa, no implican en la actualidad que lleven aparejados la asunción de los mismos a través de documentos internos y/o mecanismos concretos implantados. Así es casi inexistente la información relacionada con la gestión de dichos compromisos en sus operaciones y procedimientos.

La misma conclusión se puede utilizar en relación a la cadena de suministros, multiplicado por la variedad de agentes que intervienen (contratistas, subcontratistas, proveedores, licenciarios, distribuidores, etc.) en la producción o distribución de los bienes y servicios que la empresa oferta. Sólo dos de las empresas analizadas afirman contar con sistemas de gestión que impliquen obligaciones en el ámbito de los DD HH para los proveedores y que incluyan, a su vez sistemas para verificar su cumplimiento (I.C.34).

En lo que concierne a las medidas de seguridad adoptadas por la empresa en situaciones o entornos socio-políticos inestables o en conflicto donde el respeto de los derechos humanos dista mucho de estar garantizado, algunas empresas dicen garantizar sus intereses o los de sus empleados mediante la contratación o subcontratación de servicios de seguridad y vigilancia. No obstante, el uso de servicios de seguridad y vigilancia deberían ir acompañadas de políticas al respecto y cláusulas contractuales que establezcan requisitos de formación del personal en aspectos de DDHH, protocolos sobre el uso de la fuerza, además del compromiso de no contratar fuerzas de seguridad o del orden público de estos países, tal y como exige la normativa internacional.

Por ejemplo, BBVA informa sobre la impartición regularmente de formación al personal de seguridad propio y externo en materia de DDHH, haciendo especial hincapié en los principios contenidos en el “Código de Conducta de las Naciones Unidas para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley”, aunque no se ha encontrado en la información datos sobre el contenido de la formación, horas impartidas y número de personas formadas en el ejercicio 2007.

Las empresas analizadas suelen afirmar en sus informes de RSC, que a través de su actividad tienen la oportunidad de contribuir al desarrollo de las comunidades locales donde operan, pero sin embargo, no se asume la obligación de actuar en este campo. Es difícil evidenciar la existencia de políticas, medidas ni actuaciones que garanticen tal desarrollo.

Los impactos de las operaciones de las empresas en las comunidades indígenas pueden tener un efecto muy devastador, por cuanto ponen en peligro la supervivencia de sus formas de vida y su propia existencia como pueblo, como reconoce la ONU. La normativa internacional recoge la excepcionalidad de los pueblos indígenas, diferenciándolos de otro tipo de colectivos sociales, sin embargo, algunas empresas analizadas entienden que las comunidades indígenas son comunidades locales como cualquier otra y deciden no establecer mecanismos especiales de relación con ellas, no definiendo políticas y procedimientos específicos, como indican las normas internacionales. Sin embargo, son muchas de las empresas incluidas en el alcance del estudio que han tenido o tienen relación con comunidades indígenas, en algunos casos bastante problemáticas, como ENDESA, IBERDROLA, UNION FENOSA, REPSOL, todas ellas en Latinoamérica.

Por ello es muy significativo que este año, en lo relativo a la relación con las comunidades indígenas, ninguna empresa informe sobre cómo reconoce y respeta el principio del consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo en su ámbito de influencia (I.C.33).

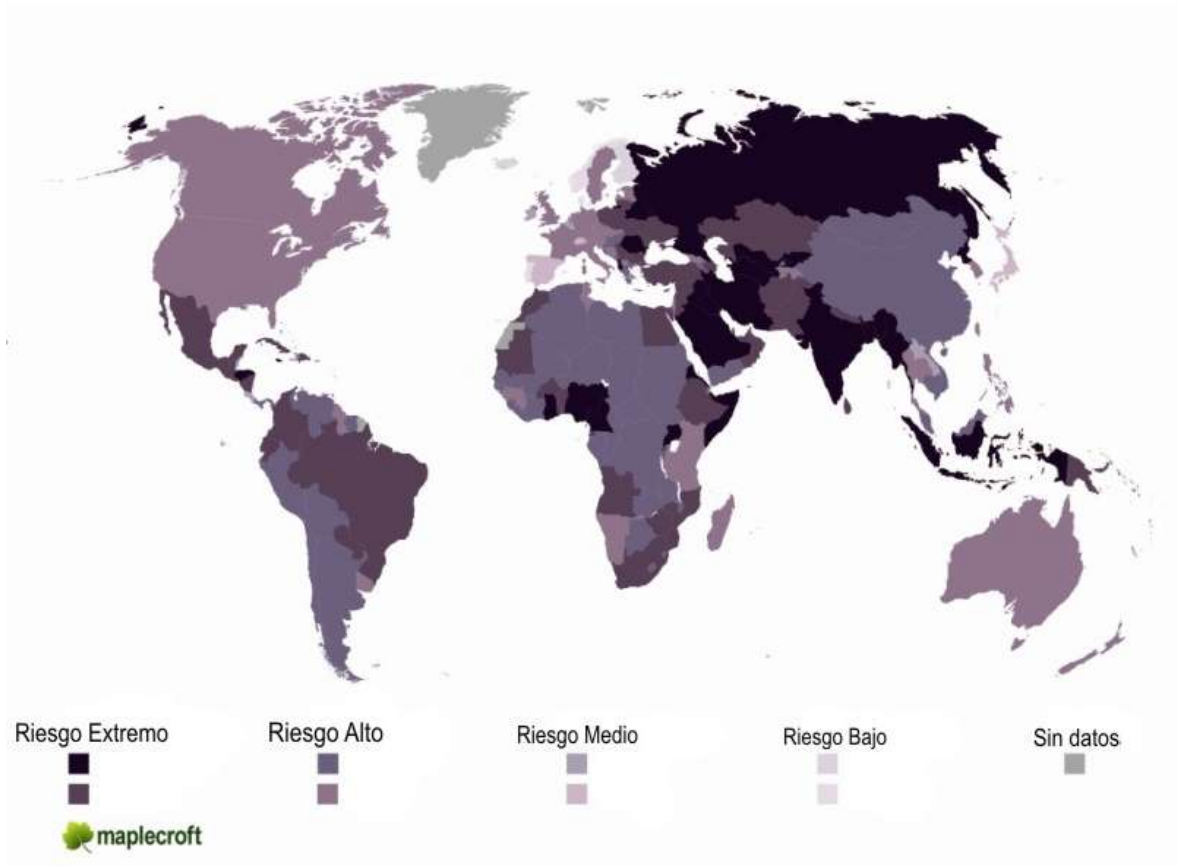
Por último, se siguen evidenciando carencias relacionadas con los compromisos públicos de no discriminación que afectan tanto a los trabajadores como a cualquier otra parte que se relacione con la empresa (proveedores, clientes, etc). La no discriminación, íntimamente asociada a la igualdad de oportunidades, se refiere a aspectos tan diversos como raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, condición social; salud (incluidos el VIH/SIDA y la discapacidad), estado civil, capacidad de procreación, embarazo, orientación sexual.

Pese a incluir en bastantes casos compromisos públicos al respecto, en general, se observa cómo casi ninguna empresa informa sobre si cuentan con políticas concretas y con procedimientos en marcha para garantizar la no discriminación, en cualquier de sus actividades de gestión y decisión de sus operaciones. Del resultado del análisis solo una de ellas ofrece información sobre la gestión de la diversidad, sin ofrecer indicadores que respalden dicha gestión.

Estas carencias son especialmente significativas cuando se relacionan con cuestiones de género. Si durante el 2007 has sido especialmente activas la proliferación de mecanismos y normativas dirigidas a la promoción e igualdad de la mujer a través de los organismos públicos, en las empresas españolas se sigue evidenciando grandes diferencias a nivel de representación en los órganos de poder y decisión así como en lo relativo a los salarios.

Aunque se observe un incremento de información por parte de las empresas referido a desglose de salarios por categoría laboral y escalas profesionales, es absolutamente necesario conocer las diferencias salariales por género. Pero aun así, no será suficiente si no se aporta al mismo tiempo un desglose por categorías profesionales que permita evidenciar si el grueso de las mujeres se encuentra en los niveles bajos del escalafón o, por el contrario, se empiezan a vislumbrar en los niveles de alta dirección y en los consejos de administración. Por otro lado la información que en algunos casos se suministra son afirmaciones categóricas sobre que la proporción de salarios es uno a uno o equitativa, sin aportar ningún dato que lo evidencie, y sin detallar esta afirmación si es aplicable en todos los países y categorías.

A pesar de los avances sociales no se ha encontrado la misma correlación en las empresas analizadas ya que el 83% (I.C. 32) no informan en sus memorias de las diferencias en los rangos salariales de hombres y mujeres por escalas profesionales.



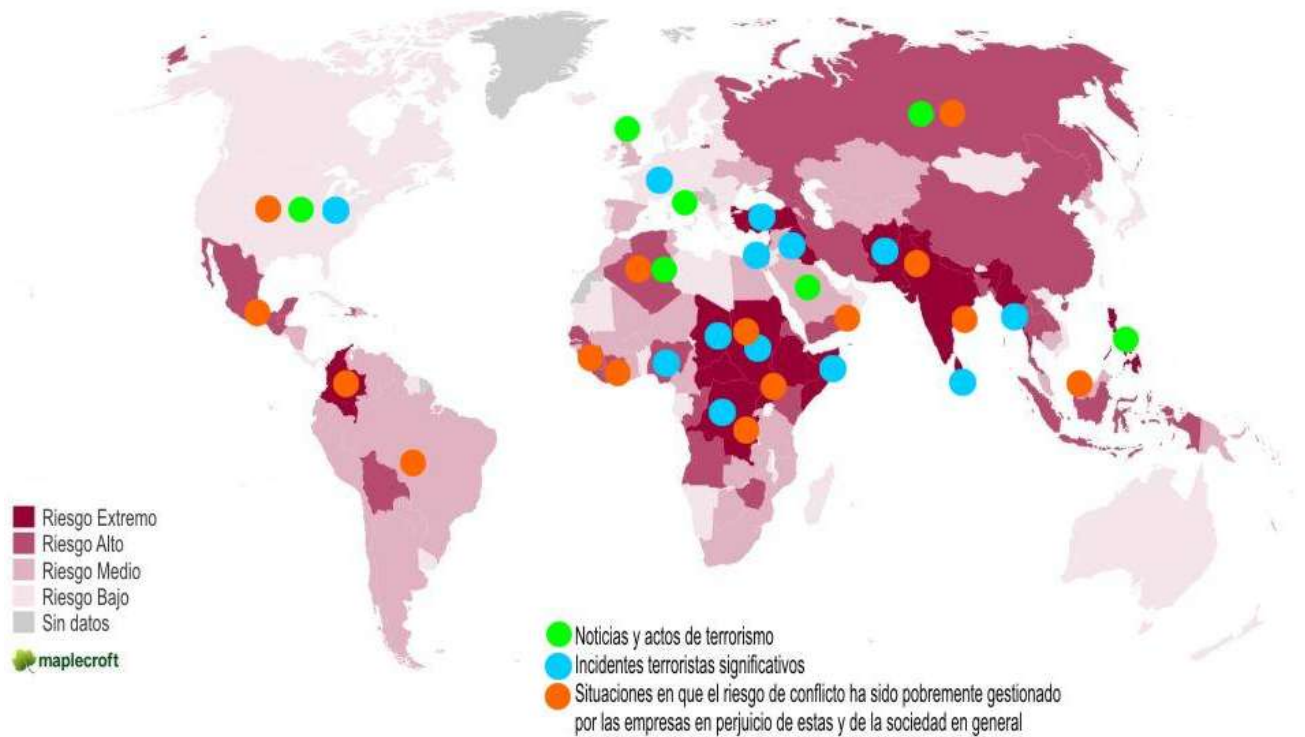
### **Mapa global de la Discriminación**

Fecha de actualización: Diciembre 2007.

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>).

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.



### **Riesgo de conflicto violento**

Fecha de actualización: Diciembre 2007.

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>)

Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia

Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

## 7. Información sobre indicadores de protección al consumidor

COD.	CONSUMO	Nº Empresas	%
I.C.43	La empresa aporta información sobre la observancia de leyes y reglamentos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, aplicables en los países en que realizan sus operaciones. También las normas internacionales relacionadas con protección del consumidor.	1	3%
I.C.44	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a violaciones del derecho del consumidor, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones. Por país.	2	6%
I.C.45	La empresa aporta información sobre su renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas.	12	34%
I.C.46	La empresa aporta información sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas.	0	0%
I.C.47	La empresa aporta información sobre mecanismos de solución quejas/reclamaciones/compensaciones de los consumidores y cuantía de las compensaciones.	0	0%
I.C.48	Datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas y resultado de la gestión.	7	20%
I.C.49	Descripción de políticas/sistemas de gestión y procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes a la preservación de la intimidad del cliente.	4	11%
I.C.50	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas por estas infracciones.	6	17%

**I.C. 43 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre la observancia de leyes y reglamentos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, aplicables en los países en que realizan sus operaciones. También las normas internacionales relacionadas con protección del consumidor. El criterio exige que se evidencie compromiso explícito y aplicación de legislación internacional cuando la ley nacional no sea garantista de ese nivel de protección.

**I.C. 44 define** el número de empresas analizadas que informan sobre el número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a derechos del consumidor, así como

sanciones y multas impuestas a estas infracciones. Se debe presentar información desglosada por país.

**I.C. 45 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso sobre su renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas. La exigencia del indicador es sólo el compromiso expreso.

**I.C. 46 define** el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas. La exigencia del indicador es sólo el compromiso expreso.

**I.C. 47 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre mecanismos de solución de quejas/reclamaciones/compensaciones de los consumidores. Para valorarlo positivamente deben existir evidencias de sistema de gestión al respecto, incluir información tanto de los mecanismos relacionados con compensaciones, como la cuantía de las mismas.

**I.C. 48 define** el número de empresas analizadas que aportan datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas y resultados de la gestión.

**I.C. 49 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre políticas, sistemas de gestión y procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento, referentes a la preservación de la intimidad del cliente. Se requiere que la información sea desglosada por países, especificando a qué países se aplica.

**I.C. 50 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre el número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como las sanciones y multas impuestas por estas infracciones. Se requiere que esta información esté desglosada por países.

El compromiso de las empresas con la observancia de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, en todos los países en que realizan operaciones, adquiere mucha importancia debido a que la protección de dichos derechos tiene un muy desigual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países donde operan las empresas multinacionales incluidas en el alcance de este estudio. Es especialmente importante que, cuando las normas locales de protección del consumidor sean de un nivel inferior de garantía al de una norma internacional de aceptación general, la empresa se comprometa e informe del cumplimiento de la norma internacional. Según la información analizada, sólo IBERIA hace mención a este compromiso (I.C. 43) de aplicar la gestión de los derechos de sus clientes, consumidores y usuarios en todas las operaciones que desarrolla con independencia de los estados donde se realicen estas, dado que se ve sujeta a su cumplimiento por la normativa europea, Reglamento CE 261/2004.

Desde el punto de vista de transparencia, para cumplir con el principio de neutralidad y para que las partes interesadas tengan la posibilidad de medir el desempeño de la empresa, es necesario que las empresas hagan pública la información sobre el incumplimiento de normativa relacionada. El indicador I.C. 44 mide el número de empresas que informan sobre el número y tipo de incumplimientos de las normativas

referentes a derechos del consumidor, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones. Solamente dos empresas cumplen con los requisitos del indicador.

Las prácticas relacionadas con la comercialización de una empresa que se compromete con el respeto de los derechos del consumidor, deberían estar basadas en la honestidad de los mensajes que lanza. El mensaje debe ser coincidente con la realidad que se ofrece, renunciando a afirmaciones falsas o capciosas. Además, en un contexto donde las empresas apuestan por la autorregulación, como es el de la publicidad, se hace más importante si cabe que la empresa exprese su compromiso corporativo con la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas. Según el indicador I.C. 45, son 12 las empresas analizadas que lo incluyen en su información.

Ninguna empresa de las analizadas hace una mención expresa a su compromiso corporativo con la renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas con sus clientes (I.C.46). Este compromiso es especialmente importante en contextos donde se establece una relación entre la empresa y el consumidor en la que la primera tiene una situación de fuerza sobre el segundo. Esto es así en mayor manera cuando las posibilidades de elección para el consumidor son muy reducidas, por existir pocos oferentes o incluso sólo uno, como puede ser el caso en servicios públicos suministrados por empresas. También se da este desequilibrio de fuerzas cuando la situación personal del consumidor le pone en una posición de debilidad por incumplir los requisitos establecidos en el mercado, como puede ser la dificultad de acceso al crédito de ciertos colectivos de inmigrantes.

Tal y como se describía ya en el estudio del año pasado, un ejemplo de falta de compromiso de empresas proveedoras de servicios a un cliente final es la utilización de ciertas prácticas comerciales abusivas que las asociaciones de consumidores vienen denunciando en los últimos años. No se evidencia información sobre la renuncia al empleo de malas prácticas comerciales y de retención, como, por ejemplo: requerir procedimientos más lentos, más caros y menos accesibles en las bajas de servicios, decididas por el cliente, que en la comercialización del mismo producto o servicio; no requerir permiso explícito a los clientes para el uso comercial o venta de sus datos personales y, por el contrario, exigir una comunicación de prohibición expresa por fax a sus clientes, lo que puede convertirse en una barrera que haga desistir al cliente en determinadas ocasiones.

Otro aspecto que entra dentro de la responsabilidad social de las empresas con respecto a sus clientes, es la proliferación de servicios telefónicos de reclamación adscritos a números 901 ó 902 que suponen un coste añadido para quien efectúa la llamada. En este tiempo en el que se realizan una gran cantidad de operaciones comerciales por vía telefónica, resulta muy revelador como las empresas facilitan números gratuitos para que los clientes realicen operaciones de contratación, mientras que para realizar reclamaciones el cliente debe marcar un número de pago, teniendo además que pasar por varios filtros de máquinas de menú, con el consiguiente tiempo de espera y por tanto de coste económico. Sería interesante que las empresas que utilizan este tipo de servicios hiciesen además públicos los procedimientos que utilizan sus operadores para que el cliente tenga la posibilidad de contactar con un superior, o sobre la posibilidad de que la empresa devuelva la llamada al cliente en el caso en que la empresa no le pueda contestar adecuadamente en esa llamada por motivos ajenos al cliente.



Aunque son varias las empresas que informan sobre la existencia de mecanismos de resolución de quejas, reclamaciones y compensaciones, ninguna ha aportado las cuantías de las compensaciones en el periodo (I.C.47). El hecho de ninguna empresa que aporte información sobre la existencia de tales sistemas de gestión tiene su reflejo en que solamente 7 empresas aportan datos cuantitativos de reclamaciones (numero de reclamaciones, causa de las mismas y resultados de la gestión), tal y como se muestra en el indicador I.C. 48. Además, la calidad de la información aportada es muchas veces baja, ya que en abundantes casos se encuentran sólo datos agregados sobre el número de quejas y contestaciones, sin que se expliquen los motivos más habituales de las mismas, las soluciones aportadas por la empresa y las medidas adoptadas para evitar que se vuelvan a producir en el futuro. Tampoco se establecen objetivos en este sentido para los siguientes periodos que permitan evaluar lo acertado de las políticas implantadas.

Respecto a la información relacionada con la protección de datos personales de los clientes, y a pesar de ser un aspecto de RSC regulado por una ley específica, el número de empresas analizadas que aportan información sobre políticas, sistemas de gestión y procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes a la preservación de la intimidad del cliente, es solamente de 4 (I.C. 49), ya que se requiere que la información presentada se desglose por países, especificando a cuáles se aplica.

Para finalizar, se quiere insistir en que una de las mayores responsabilidades de las empresas derivadas de su actuación en el mercado son los impactos que pueden tener sobre la salud y la seguridad de sus clientes. Las legislaciones de los diferentes países están avanzando en la inclusión de normativas en este sentido, con desiguales niveles de garantía en la protección del derecho, por supuesto. El modelo GRI requiere información sobre número y tipo de multas y sanciones impuestas a la empresa por incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente. De la información analizada se desprende que sólo 6 empresas aportan información sobre esta cuestión (I.C. 50), desglosada por países.

### 3.2.2. Conclusiones del Eje de Sistemas de Gestión

**Eje de Sistemas de Gestión:** *está basado en los resultados del análisis de la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC, conforme a lo incluido en las herramientas y estándares correspondientes: sección de Índice y Perfil de GRI, Principios de GRI, Requisitos AA1000, Principios de AA1000 y el estándar de NEF.*

En esta quinta edición del Estudio referente a los informes anuales del 2007 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Sistemas de Gestión, que continúa la tendencia de mejora, aunque leve, pasando de una media para todo el IBEX 35 de 1,15 en el 2006 a una media de 1,26 en 2007: continúa manteniéndose, por lo tanto, la valoración en el estadio de *información escasa*.

Curiosamente el aumento de la puntuación media ha estado motivada por la mejora experimentada por las empresas que peores resultados obtienen, pues entre las que mejores resultados tienen se evidencia un estancamiento en la calidad de la información sobre los sistemas de gestión de RSC.

Este estancamiento comienza a ser preocupante, porque supone que las empresas que vienen liderando este proceso de gestión de la RSC, se detienen en la fase clave, cuando se pasa de los meros compromisos de cumplimiento a la gestión de los diferentes aspectos, presentando resultados que avalen que los sistemas de gestión empleados están siendo efectivos.

Por eso, el que la puntuación media haya aumentado, está más bien relacionado con que algunas de las empresas que antes obviaban estos temas en sus informes anuales, han comenzado a incluir referencias y compromisos, en una fase muy inicial del proceso, importante y necesaria, pero lejos de una gestión integrada de la RSC en sus operaciones.

La evaluación realizada pone de manifiesto que siguen existiendo importantes debilidades y carencias en la información publicada sobre el proceso de implantación de los sistemas de gestión de RSC, por ejemplo, continúa siendo anecdótica la información sobre las partes interesadas concretas y su inclusión en las distintas fases de la gestión de la responsabilidad de la empresa.

Esta situación tiene un reflejo en el hecho de que los compromisos asumidos y las políticas sobre las que se informa no vayan acompañadas de información sobre cómo han sido implantados, cómo se han desplegado en procesos y qué resultados se han obtenido en el ejercicio sobre que se informe. Todo ello, imposibilita evidenciar que exista un enfoque de mejora continua.

A continuación, se presenta un *ranking* de resultados para este eje, con las puntuaciones obtenidas en las cinco ediciones.

RESULTADOS SISTEMAS	2007		2006		2005		2004		2003	
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición
REE	2,25	1	2,21	1	2,18	1	1,95	3	1,65	3
IBERDROLA	1,99	2	2,03	2	2,03	3	1,97	2	1,92	1
IBERIA	1,98	3	2,02	3	1,81	6	1,71	5	1,64	5
BBVA	1,98	4	1,96	4	1,95	4	1,94	4	1,45	8
TELEFONICA	1,87	5	1,90	5	2,03	2	2,09	1	1,76	2
AGUAS DE BARCE	1,82	6	0,00	33	0,00	33	0,00	32	0,00	27
INDITEX	1,77	7	1,52	11	1,08	17	1,18	14	1,34	9
ABERTIS	1,77	8	1,41	12	1,31	13	1,55	10	0,63	16
REPSOL YPF	1,74	9	1,72	7	1,60	7	1,40	12	0,79	11
INDRA	1,74	10	1,41	13	1,04	18	1,07	16	0,74	13
BCO SABADELL	1,74	11	1,20	18	1,08	16	1,55	9	0,59	17
GAS NATURAL	1,70	12	1,68	8	1,51	9	1,37	13	1,64	4
ENDESA	1,65	13	1,59	10	1,53	8	1,67	7	1,50	6
GAMESA	1,57	14	1,79	6	1,88	5	1,60	8	0,54	18
MAPFRE	1,51	15	1,34	15	0,00	31	0,72	19	0,23	24
UNION FENOSA	1,42	16	1,61	9	1,43	10	1,71	6	1,46	7
SCH	1,37	17	1,34	14	1,34	11	1,54	11	0,78	12
ACCIONA	1,33	18	1,33	16	1,32	12	0,57	22	0,37	20
BCO POPULAR	1,23	19	1,15	19	1,11	15	0,94	17	0,24	23
FERROVIAL	1,16	20	1,22	17	1,17	14	1,14	15	0,97	10
BANKINTER	1,12	21	0,82	24	0,78	21	0,33	25	0,31	22
ANTENA 3TV	1,11	22	0,16	31	0,15	29	0,00	31	0,00	28
NH HOTELES	1,00	23	0,94	21	0,37	28	0,00	30	0,00	32
TELECINCO	0,99	24	0,96	20	0,78	22	0,00	27	0,00	35
FCC	0,97	25	0,68	27	0,52	26	0,02	26	0,06	25
ENAGAS	0,91	26	0,82	23	0,83	19	0,88	18	0,66	14
CINTRA	0,87	27	0,75	26	0,78	23	0,00	35	0,00	30
SACYR VALL.	0,85	28	0,65	29	0,37	27	0,00	28	0,00	33
ACS	0,83	29	0,81	25	0,70	24	0,67	21	0,37	21
SOGECABLE	0,56	30	0,65	28	0,52	25	0,42	24	0,00	34
BANESTO	0,54	31	0,46	30	0,00	32	0,50	23	0,39	19
BOLSAS Y MERCA	0,46	32	0,00	35	0,00	35	0,00	34	0,00	29
ACERINOX	0,14	33	0,06	32	0,02	30	0,00	29	0,00	26
INMOB. COLONIAL	0,10	34	0,00	34	0,00	34	0,00	33	0,00	31
ALTADIS	0,00	35	0,84	22	0,83	20	0,70	20	0,64	15
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,26</b>		<b>1,15</b>		<b>1,10</b>		<b>1,01</b>		<b>0,67</b>	

A continuación, se analizan de forma detallada las debilidades y carencias de la información sobre sistemas de gestión presentada por las empresas del IBEX 35, así como el nivel de cumplimiento de requisitos marcados por las herramientas y estándares anteriormente citados, presentándose las conclusiones en diferentes apartados. Los apartados siguen el ciclo temporal de elaboración y presentación de la memoria, partiendo desde los temas relacionados con la definición del Alcance hasta la Verificación de la memoria y la Comunicación.

### 1. Definición del Alcance

Un año más, la correcta definición del alcance en las memorias de RSC continúa siendo una carencia de muchos de los informes de las empresas del IBEX 35. Existe una importante falta de rigurosidad en la delimitación del alcance, tanto de los informes

de sostenibilidad, que a menudo incluyen un apartado específico para dar respuesta al indicador de GRI, como en cada uno de los indicadores que se facilitan. Esta falta de rigurosidad es muy evidente cuando se hace un paralelismo con la información contable de sus cuentas consolidadas que en la documentación legal presentan las empresas. Mientras que el perímetro de consolidación es expuesto como un listado empresas participadas, con datos sobre el capital social, domicilio social, resultados, % de participación y control, actividad, etc. que permite delimitar perfectamente las actividades que forman parte de los resultados presentados; en la información referida a aspectos de responsabilidad social es muy habitual encontrar delimitaciones del alcance que introducen términos tan relativos como “actividades más significativas”, “principales operaciones”, “importante presencia”, etc.

Por ejemplo, ENDESA: “*El perímetro de la información incluye tanto a Endesa, S.A. como a sus sociedades participadas, que en 2007 operaron principalmente en la Península Ibérica (España y Portugal), en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú), y en diversos países de Europa y del arco Mediterráneo (Italia, Francia, Polonia, Turquía y Marruecos)*”. A lo largo de la información facilitada por la compañía se hace constar que además opera o tiene presencia en estos países: Costa Rica, Honduras, Salvador, Nicaragua, Guatemala, Panamá, EE.UU., México Alemania, Bélgica, Holanda, Luxemburgo y Reino Unido, Grecia y China, de los que no se informa en absoluto. Por otro lado es difícil conocer qué actividades de las muchas que desarrolla ENDESA, se incluyen en el alcance del informe, pero no hay información o ésta es muy anecdótica, para las siguientes actividades del grupo ENDESA: Construcción y gestión de plantas desalinizadoras, Construcción de instalaciones, Yacimientos minerales, extracción y aglomeración, Gestión y desarrollo inmobiliario y urbanístico, Servicios sanitarios, captación, tratamiento y distribución de agua, Operaciones de reaseguro, Servicios informáticos, Inversiones y servicios financieros, Consultoría e ingeniería de proyectos y Estudios e informes ambientales.

Una correcta definición del alcance debería incorporar el listado de empresas incluyendo al menos la denominación, domicilio social, países donde actúa y actividades a las que se dedica, tanto de las empresas que están dentro del alcance, como las que quedan fuera. Añadiendo así mismo una explicación sobre el motivo de las exclusiones y horizontes temporales para próximas inclusiones.

Actualmente son varias las empresas que justifican un alcance incompleto argumentando que incluye un alto porcentaje de su facturación, como es el caso de ABERTIS. Dando por hecho que lo más adecuado es la inclusión de todas las empresas dependientes en el alcance, pero entendiendo también que este objetivo supone la puesta en marcha de un sistema de gestión de la información de aspectos de RSC que actualmente muy pocas empresas tienen implantado, el criterio para priorizar la inclusión de empresas o ámbitos de actividad, no debería estar relacionada tanto con criterios de facturación, como con necesidades de información de las partes interesadas y evaluación de riesgos e impactos de las actividades desarrolladas. Es muy relevante informar sobre cómo está llevando a cabo sus actividades una gran empresa que desarrolla un pequeño proyecto en un país donde los derechos laborales no están suficientemente garantizados, aunque en términos de personal se trate de un número reducido de empleados y de facturación con respecto a otras actividades de la empresa.

Otro ejemplo de esto es IBERDROLA, la compañía establece el alcance para cada una de las tres dimensiones (económica, medioambiental y social). De este modo, el denominado perímetro económico engloba a todas las empresas del grupo, mientras

que el ambiental se refiere a 24 de de las más de 250 empresas que conforman el grupo y el social sólo a 19. La empresa considera que “la información que se ofrece es la correspondiente a aquellas empresas que producen impactos significativos ambiental o socialmente”, pero no se informa sobre el criterio utilizado para medir esa significatividad.

Respecto a la consolidación de la información presentada, resulta muy revelador el hecho de que, en general no se ha encontrado información sobre las normas y criterios empleados para agregar, desglosar o consolidar la información, aportando en muchos de los casos información agregada de forma global sin especificar el alcance que cubre la misma. Es importante reseñar que para valorar muchos de los contenidos de una forma relacionada y transversal con el objeto de entender los impactos globales de la RSC en un alcance determinado, deben facilitarse las informaciones con ese nivel de desglose, algo que casi nunca ocurre en los alcances por país y área de actividad de las empresas analizadas.

Este es el caso de ACCIONA que ha dividido la información por área de negocio, no por empresa, lo cual dificulta la evaluación del comportamiento económico, social y ambiental de la Organización, en cada ámbito. Al no haberse presentado la información por país, no es posible conocer las particularidades de su actividad en cada lugar donde opera, obviando la importancia de las distintas realidades y circunstancias que vienen determinadas por el contexto geopolítico de cada país en el que desarrolla sus actividades. ACCIONA tiene presencia en países tan distintos como España, Canadá, Alemania, EEUU, Chile, Brasil, México, Reino Unido, Grecia, Corea del Sur, Australia, Italia, Portugal, Colombia, Polonia, India, Andorra, Venezuela, Suiza, Panamá, Gibraltar, Croacia, Eslovenia, Francia, Gabón, Hong Kong, Bélgica, Perú, Holanda, Marruecos, Argelia, Irlanda, China, Hungría, Luxemburgo, Argentina, Turquía, Malasia, Líbano, Paraguay, Honduras, Cuba, Puerto Rico, Egipto, Indonesia, Bulgaria, Emiratos Árabes Unidos.

El Grupo ACS dice aportar información sobre todas sus áreas de negocio, pero cabe destacar la total ausencia de información desglosada por país para todos los indicadores, de modo que resulta imposible conocer el impacto positivo o negativo y la importancia real de sus actividades en cada uno de los países en los que desarrolla su actividad. Valgan como ejemplo los datos referentes a consumo de agua, de energía, emisiones de CO2 o número de empleados. En todos los casos, presentados en términos globales o desglosados únicamente por área de negocio. ACS tiene presencia en contextos tan dispares como Alemania, Andorra, Angola, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Etiopía, Francia, Grecia, Guatemala, Honduras, India, Irlanda, Italia, Jordania, Kenia, Kuwait, Libia, Marruecos, México, Moldavia, Nicaragua, Noruega, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Sudáfrica, Turquía y Venezuela.

No ha variado considerablemente el nivel de información que se facilita por las empresas respecto a las actividades y operaciones en países distintos de aquel en que se establece su sede social, continuando la priorización de la información de España respecto a la de terceros países, como hace por ejemplo CINTRA.

MAPFRE es otro caso significativo en relación al alcance, pues lo limita a las unidades de negocio de seguros, sin que se justifique el por qué de esta limitación o se dé alguna indicación de cuándo se cubrirán las demás filiales y ámbitos de actividad del

Grupo (inmobiliario, banca minorista, banca de empresas, gestión de activos y banca de inversión). Por otro lado, aunque se dice que el informe tiene carácter global, lo cierto es que la mayoría de los indicadores se refieren a España y son excepcionales los indicadores en los que la información se desglosa por país. Cuando hay desglose geográfico, éste se refiere únicamente a América Latina, sin dar ninguna información, ni siquiera económica, sobre los países de Europa, África y Asia donde opera. MAFPRE dispone de oficinas en Portugal, Francia, Bélgica, Reino Unido, Irlanda, Alemania, Hungría, Italia, Rusia, Grecia, Turquía, Túnez, Jordania, China, Egipto, Argelia, India, Filipinas, Canadá, México, Puerto Rico, Venezuela, Honduras, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.

La limitación geográfica, de las participadas o la actividad, del alcance de la información, deja a los *stakeholders* en situación de desamparo, al no ser informados de los impactos potenciales o efectivamente producidos en aquellos lugares con mayor riesgo de vulneración de los derechos humanos, sociales y medioambientales. Hay sectores, como los de hostelería, construcción o energía, entre otros, en los que las actividades de las empresas son desarrolladas con mano de obra local en numerosos países en los que los derechos laborales distan mucho de estar garantizados.

Por supuesto, en los informes analizados se omite cualquier tipo de información sobre las actividades llevadas a cabo en el ejercicio 2007 en países considerados como paraísos fiscales.

## 2. Involucración de las partes interesadas

La asunción de una visión *multistakeholder* con un equilibrio en el tratamiento de los grupos de interés sigue siendo una asignatura pendiente en los informes analizados de las empresas del IBEX 35.

La mayor parte de las empresas que ofrecen alguna información sobre aspectos de RSC hacen mención al concepto de partes interesadas genéricas e incluso estructuran la información de acuerdo a cada una de ellas. Existen compromisos genéricos respecto a los accionistas, clientes y empleados y, en algunos casos, respecto a otras partes. Las partes interesadas no suelen ser identificadas con precisión. Habitualmente, se mencionan grandes bloques de partes interesadas (empleados, accionistas, proveedores, sociedad), no aportándose un listado de las organizaciones, grupos o instituciones incluidas en cada familia, y pocas veces se encuentran ejemplos más concretos definidos con sus nombres específicos. Es el caso, entre otros, del BANCO DE SABADELL, ENAGAS, ANTENA 3, ACERINOX, INMOBILIARIA COLONIAL, SOGECABLE.

Se evidencia que son varias las empresas que informan haber realizado análisis de materialidad para identificar la información más relevante para sus partes interesadas a incluir en sus informes de sostenibilidad. Sin embargo, la información facilitada suele ser muy escasa y poco exhaustiva no identificando exactamente el proceso y sus resultados, en cuanto a que partes interesadas fueron consultadas, no en términos genéricos, sino explícitamente aportando datos sobre la muestra utilizada, así como una explicación sobre su representatividad dentro del grupo de interés, información sobre como se llevó a cabo la consulta y que resultados se obtuvieron. Todo ello es

muy importante, pues el modelo multistakeholder debe basarse en información que sea fiel reflejo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y no en estudios teóricos realizados por expertos que opinan sobre las necesidades y expectativas de terceros.

Por ejemplo, SACYR VALLERMOSO dice haber realizado un estudio de materialidad para detectar las necesidades de información de sus stakeholders pero llama la atención que no exista información sobre el resultado del estudio.

También IBERDROLA se limita a afirmar que “se ha elaborado un análisis de materialidad que contrasta diversas fuentes externas que pueden recoger de una forma razonable la forma de pensar y de sentir de estos colectivos”. Pero, no se identifica a los colectivos consultados, ni se detalla el proceso y metodología empleados para recopilar las demandas informativas de los mismos. Tampoco se incorpora análisis alguno de la composición de los citados grupos, limitándose a englobarlos en amplias categorías (equipo humano, accionistas y comunidad financiera, organismos reguladores y administraciones públicas, usuarios, proveedores, medios de comunicación y sociedad) en el apartado relativo a información social.

En este sentido, es muy difícil encontrar información concreta y objetiva sobre los resultados de la relación con alguna parte interesada, descripción de las necesidades identificadas, acciones y objetivos acordados, resultados obtenidos, evaluaciones en que participaron, negociaciones y resolución de conflictos, denuncias, o cualquier dato o información que evidencie cuál ha sido la realidad de la relación con las correspondientes partes interesadas en el ejercicio del que se informa, y por país.

De igual forma, resulta muy difícil encontrar descripciones detalladas de procesos inclusivos de diálogo con partes interesadas: las expectativas de los *stakeholders* no aparecen reflejadas en las memorias; las voces de los mismos son tratadas con desigualdad (mención a exigencias de accionistas y ausencia de reclamaciones concretas de organizaciones sociales o consumidores); no se describe la participación de las partes interesadas en el diseño, en la definición de objetivos, en la implementación, en la verificación y en las posibles mejoras del sistema; no se evidencia información sobre áreas de fricción (*tradeoffs*) y/o complementariedad entre las visiones e intereses de las mismas (ejemplo: salarios más altos para los empleados frente a más dividendos para los accionistas), que se hayan producido en el ejercicio sobre el que se informa, y las decisiones tomadas por la empresa respecto a ellas.

Entre los escasos ejemplos en donde se incluyen voces de partes interesadas en los informes analizados, encontramos a REPSOL que incluye varios artículos de personas externas a la compañía, en contraposición a artículos que refleja posición de alguna persona representante de la compañía. Tal práctica no es en absoluto negativa pero no puede ser considerada un ejercicio para dar voz en la memoria a los diferentes grupos de interés. Y ello porque no siempre son representativos de stakeholders, y porque no hacen mención alguna en sus escritos a Repsol YPF ni a sus actividades. Así, por ejemplo, se presentan en páginas conjuntas las opiniones del Director Corporativo de Tecnología e Ingeniería junto al Director Ejecutivo de la Agencia Internacional de la Energía, la de la Directora General de Medios de Repsol YPF junto a la del Director Energía y Clima del World Business Council for Sustainable Development o la del Director General de Downstream junto a la de un Catedrático de Derecho del Trabajo. Con esa precisión mencionada, es destacable que no hay

opiniones ni comentarios de los stakeholders incluidos en la memoria, y mucho menos información sobre impactos o percepciones negativas.

También el BBVA ha introducido este año un apartado titulado *Asuntos Controvertidos*, si bien la información suministrada podría interpretarse que mantiene un tono de autocomplacencia y rompe con el principio de neutralidad al no representar la información de manera objetiva y equilibrada, aportando los pros y contras.

Pasando a valorar el contenido de la información facilitada, se continúa observando un desequilibrio en el tratamiento dado a las diferentes partes desde el punto de vista de la información incluida en los documentos analizados. El volumen de información económico-financiera y de gobernabilidad sigue siendo claramente preponderante en el conjunto de la comunicación de las empresas, sin que esta información se relacione con otros datos de aspectos relevantes de la RSC, y, por otra parte, con ausencias significativas de información destinada a otras partes interesadas.

Un ejemplo ampliamente extendido por las empresas analizadas es la omisión de los sindicatos como una parte interesada clave. Resulta muy paradójico que habiendo sido el interlocutor clave y palanca de cambios sociales en las pasadas décadas, actualmente las menciones de las empresas informantes sobre los sindicatos se limiten al resultado de la negociación de convenios colectivos. Además, esta omisión es especialmente relevante cuando las empresas informantes están operando en países donde el derecho a asociación de los trabajadores no está plenamente garantizado. La responsabilidad social de las empresas actuando en estos entornos pasa por garantizar y proteger los derechos de sus trabajadores y cualquier informe de responsabilidad social que omita información sobre cómo la empresa está gestionando estas situaciones, estará minando gravemente el principio de materialidad.

Respecto al proceso de retroalimentación, en general, la mayoría de las memorias dan información de contacto y manifiestan que la empresa está interesada en recibir opiniones sobre dichas memorias. En otros casos, las memorias vienen acompañadas de cuestionarios a través de los cuales las partes interesadas pueden manifestar sus opiniones. No obstante, esos cuestionarios se refieren, en su mayoría, a aspectos muy limitados de la política de comunicación de la empresa. Además, se desconoce con frecuencia el destino que se da a la información recolectada, si se tiene en cuenta para la elaboración de futuras políticas de la empresa, o si se va a incluir la opinión de sus partes interesadas en el siguiente informe. En cualquier caso, en los informes analizados no consta que los procesos de consulta retroalimenten el sistema de gestión de su responsabilidad social, ni así mismo el informe, ni que se revisen las metas y prioridades en función de tales procesos.

### 3. Despliegue de los sistemas de gestión

La responsabilidad social de las empresas es un concepto al que ninguna empresa escapa, todas tienen una responsabilidad asociada a los impactos que producen sus actividades en la sociedad. Otra cosa distinta es si las empresas asumen públicamente esa responsabilidad, y todavía un estadio superior es que además pongan los medios para gestionar esa responsabilidad minimizando los impactos negativos y potenciando los positivos.



La decisión de gestionar la responsabilidad social de una empresa tiene un carácter estratégico porque afecta todas las funciones y operaciones y porque se ha de plantear en el largo plazo. Por ello, es lógico que las empresas que toman esta decisión comiencen por hacer una declaración formal, institucional al respecto, que posteriormente elaboren una estrategia, y a raíz de ella políticas en los diferentes aspectos a gestionar, y que éstas se materialicen en procedimientos de actuación. A su vez, se diseñarán indicadores que midan el desempeño en los diferentes ámbitos en los que se está actuando.

Todo este despliegue en una organización del tamaño de las empresas que cotizan en el IBEX35 supone un proceso largo y complejo. Sin embargo, este proceso es necesario si se quieren obtener resultados reales en la gestión de la responsabilidad social de la empresa. No es realista pensar que por el hecho de firmar unos principios generales sobre derechos humanos e informar a empleados y proveedores de ello, esto vaya a tener consecuencias en el cumplimiento de los mismos. En la gestión empresarial se conoce muy bien la necesidad de sistematizar las formas de trabajo para ser eficientes, que es la línea en la que trabajan los sistemas de gestión de calidad. En la gestión de la responsabilidad social ocurre lo mismo: es necesario que se desarrollen procedimientos concretos para gestionar aspectos medioambientales, laborales, de derechos humanos, etc., y elaborar indicadores que permitan conocer el grado de éxito de esos procedimientos implantados.

Por ello, desde el punto de vista de las partes interesadas, el que una empresa haga público su compromiso con la gestión de la responsabilidad social sólo resulta creíble si acompaña tales afirmaciones con información concreta sobre las políticas y procedimientos aprobados, grado de implantación real de los mismos, indicadores elaborados, resultados obtenidos, objetivos propuestos, medidas correctoras, etc.

A lo largo de la información analizada se evidencia que existen diferencias significativas entre las empresas que por su información aparentan estar más avanzadas y las que lo están menos, que centran su comunicación en el anuncio de compromisos y valores relacionados con la RSC, o simplemente obvian estos aspectos.

Se observa, que las empresas más avanzadas van incluyendo progresivamente información sobre compromisos, materializados en políticas y códigos de conducta relacionados con aspectos de la RSC. Sin embargo, incluso estas empresas más avanzadas en muy contados casos aportan información que evidencie que existen sistemas de gestión y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los compromisos asumidos.

Por ejemplo, NH HOTELES la información que brinda sobre políticas y procedimientos implantados relacionados con la gestión de la RSC es desigual. Se informa de la existencia de algunas políticas de ámbito global como la política medioambiental, política de calidad, gestión del desempeño, política de compensación, política de compras, de las que sin embargo no se ofrece información que sirva para evaluar el grado de implantación por unidades de negocio y países, se trata más bien de información narrativa y apenas se aportan datos cuantitativos. Se afirma que existe un código de Conducta (sólo para empleados) implementado en los 21 países en los que actúa, con un procedimiento de aplicación y un sistema de información y denuncia de incumplimientos con sanciones aplicables, sin embargo, una vez más no se aportan datos que permitan conocer hasta qué punto este código está implantado y se están tomando medidas concretas para asegurar su cumplimiento.

ACCIONA manifiesta un compromiso explícito de actuar de acuerdo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los principios del Pacto Mundial. Sin embargo, es escasa la información sobre sistemas de gestión que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Por ejemplo, la empresa no informa sobre un compromiso en la consecución de objetivos medibles sobre los cuales se pueda hacer un seguimiento del cumplimiento a través del tiempo. Se habla de hitos alcanzados, pero nunca relacionados con objetivos previamente planteados.

Se evidencia la ausencia de información respecto a estructuras organizativas, procesos de gestión y evaluaciones de su desempeño en torno a derechos humanos, anticorrupción, utilización de fuerzas de seguridad y vigilancia, relación con pueblos indígenas, ciertos derechos laborales y protección del consumidor. Se observa, en consecuencia, una desconexión entre los compromisos adquiridos y los medios implantados para su consecución, con lo que las empresas entran en una situación de riesgo desde el punto de vista de la capacidad de cumplimiento, lo que podría generar desconfianza en las partes interesadas. Es importante, por otro lado, que el sistema de gestión de RSC abarque las operaciones, sistemas y políticas de la organización y no se limite a una actuación puntual para elaborar un informe ético o social.

FERROVIAL informa sobre sus políticas y compromisos en materia medioambiental y social y de Derechos Humanos, pero la información sobre sus procedimientos y sistemas de gestión es muy limitada, especialmente para el caso de Derechos Humanos, en el que se limita a decir que es firmante del Pacto Mundial -sobre el cual a 31 de diciembre de 2007 no hay evidencia de informe de progreso- e incluir en su Código de conducta el compromiso de actuar de acuerdo con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Ferrovial informa de que el 77,7% de los centros de Ferrovial cuenta con objetivos medioambientales, pero no explica detalladamente cuales son dichos objetivos, ni de qué manera se realiza el seguimiento. No menciona el porcentaje de centros que cuentan con objetivos sociales o relacionados con indicadores de derechos humanos. Aunque se mencionan algunos objetivos, no se informa sobre el grado de consecución de objetivos de años anteriores.

Por otro lado, en los casos en los que existen referencias a procedimientos implantados, el nivel de descripción que se facilite sobre los mismos puede significar una gran diferencia en la capacidad de comprensión sobre la eficacia del mismo, y, en consecuencia, la confianza que transmita a las partes interesadas. A lo largo del análisis se ha evidenciado que en muy pocas ocasiones se aportan detalles sobre los sistemas de gestión y los resultados obtenidos por él en el ejercicio del informe, los cuales permitan al lector hacerse una idea de su eficacia. Por ejemplo, bajo una información que sólo mencione la existencia de un “sistema de evaluación de proveedores en aspectos de sostenibilidad”, se puede “esconder” desde un sistema que controle el desempeño de proveedores en aspectos de medio ambiente, derechos humanos y laborales en todos los países donde actúe, con requisitos explícitos en cada uno de los aspectos, auditorías periódicas y medidas claras ante incumplimientos; hasta el envío por correo electrónico de un formulario con aspectos genéricos de RSC para que faciliten datos sobre su desempeño y compromiso los proveedores más importantes de España. Evidentemente, las garantías que ofrecen ambos sistemas son muy distintas y la confianza que puede generar a las partes interesadas, también. Por ello, se resalta la importancia de que las memorias aporten

detalles de información y resultados sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión y no una simple mención a la existencia de un procedimiento.

En referencia a la información relacionada con aspectos de sostenibilidad en la gestión de proyectos existentes o futuros, no resulta habitual encontrar datos o criterios de sostenibilidad relacionados con aspectos sociales o de derechos humanos. Esta situación es mucho más patente en operaciones corporativas de inversión o de compra de empresas.

Así aunque el BBVA cuenta con un alto estándar de compromisos asumidos en RSC (Principios de Ecuador, Iniciativa UNEP-FI, Pacto Mundial, Compromisos BBVA en relación a los DD.HH...), y afirma que la *RSC forma parte fundamental en la estrategia de gestión y creación de valor en BBVA*, en muchas ocasiones no se ven reflejados esos compromisos en el desarrollo de políticas y en la existencia de protocolos y procedimientos que desemboque en un verdadero proceso de gestión. En relación a la cobertura de riesgos medioambientales o sociales cuenta con herramientas como los Principios de Ecuador y Ecorating, sin embargo se desconoce el alcance y aplicación real de estas herramientas. Por lo que no se pudo concluir a partir de la información analizada del ejercicio 2007, que la institución, una vez categorizados los proyectos, decida no realizar una inversión u otorgar financiación a partir de las calificaciones obtenidas por los proyectos.

#### 4. Integración y transversalidad

El contexto en el que se desarrollan las actividades de una empresa es complejo, si atendemos a la gran cantidad de partes interesadas con las que interactúa, así como a los muy diversos impactos que sus actividades tienen en cada uno de estos *stakeholders*. Es comúnmente aceptado en el ámbito de la RSC agrupar los diversos aspectos que contiene este concepto tan amplio en tres grandes categorías, con el fin de facilitar su ordenación y esquematización: económicos, medioambientales y sociales.

Sin embargo, no deben entenderse estos aspectos como compartimentos estancos, sino más bien todo lo contrario. Los impactos medioambientales y su corrección tienen una conexión directa con aspectos económicos de viabilidad y rendimiento; algunos impactos en las comunidades locales, aumento del desempleo, emigración, tienen una relación directa con la repercusión que puede estar produciendo la actividad de una empresa en su entorno natural, por ejemplo por contaminación de las aguas en las que realizan pesca artesanal. Son estas relaciones las que presentan un panorama completo y complejo de cómo la empresa gestiona su RSC.

En este sentido, este tipo de análisis transversales son muy escasos en los informes analizados. Por ejemplo, para comprender hasta qué punto las inversiones y gastos realizados por la empresa para mejorar su impacto medioambiental debería estar relacionado con la cuantificación económica de los impactos medioambientales y sociales que provoca. De igual forma, que se compare la localización geográfica y cuantificación de los impactos sociales negativos, con el destino de sus proyectos de acción social y desarrollo.

Por ejemplo, la información disponible para poder evaluar el desempeño económico de NH desde la perspectiva de su responsabilidad social, es poco adecuada, pues

aunque se detiene en describir el número de hoteles y habitaciones que tiene funcionando la compañía por cada país, así como su régimen de explotación (propiedad, alquiler, gestión o franquicia), no relaciona esta información, sin duda valiosa, con otras como la facturación y resultados obtenidos, subvenciones recibidas, impuestos pagados, gastos salariales, inversiones realizadas, gasto social y medioambiental, etc., que permitan tener una visión más completa de los impactos económicos que produce la actividad del grupo en cada país. Por ejemplo, pueden encontrarse los gastos en actividades sociales, en la parte correspondiente del informe de Responsabilidad Corporativa, pero de forma independiente, no relacionada con la actividad operativa y comercial de la compañía. Por ello, resulta difícil de dimensionar y contextualizar la acción social realizada con la importancia e impactos que produce la actividad de NH en ese ámbito concreto donde ambas se producen.

Entre las empresas analizadas, es inusual que se aporten datos o informaciones sobre cómo se gestionan los distintos aspectos de la RSC de forma integrada en los procesos de gestión y decisión que desarrollan las empresas, en sus líneas de actividad o en las operaciones, administración y actividades comerciales. Esta cuestión es muy relevante pues, para entender la realidad de la gestión de la RSC de una empresa, es necesario hacerlo con las relaciones, las tensiones y los *trade-offs* entre los distintos aspectos que se gestionan.

Algunos ejemplos de tensiones o *trade-off*, en los que se puede hacer evidente la relación tensa entre dos intereses y objetivos de la empresa, pueden ser:

- aumentar la producción y con ello los resultados financieros y cumplir con los objetivos de Kyoto disminuyendo la emisión de CO<sub>2</sub> (este es el caso de las empresas de energía y transporte, como ENDESA, IBERDROLA, UNIÓN FENOSA, IBERIA, ACS, etc.);
- aumentar las ventas y no vender productos que puedan ser utilizados para vulnerar los derechos humanos (INDRA); o proteger y promover los derechos laborales, de la mujer y de la infancia, y un objetivo de externalización de la producción a proveedores en países donde dichos derechos no están garantizados (como es el caso de INDITEX);
- promover el consumo y vender productos que afectan a la salud de los consumidores (ALTADIS);
- aumentar la cobertura de prestación de servicios básicos como el agua, la electricidad y la telefonía a poblaciones y zonas remotas, donde los costes son tales que generan rendimientos económicos negativos para la empresa (AGUAS DE BARCELONA, FCC, ACCIONA, TELEFÓNICA, UNIÓN FENOSA, ENDESA, IBERDROLA, etc.)
- concesión de créditos y financiación para actividades que provocan importantes impactos negativos sociales y medioambientales (todos los bancos)
- emitir y producir programas de calidad, realizar un periodismo profesional y responsable y mantener un rendimiento económico (TELECINCO, ANTENA 3, SOGECABLE)
- inversiones con un alto nivel de riesgo y de expectativas de beneficio a corto plazo, manteniendo una actitud de responsabilidad con los activos de los accionistas (todas las empresas)

Esta tensión se hace patente en el caso de TELE CINCO por el diferente enfoque en que se presenta un mismo tema, tensión entre rendimiento económico y apoyo a la

cultura, en dos documentos objeto del análisis. Mientras en el informe de Responsabilidad Corporativa la inversión en el cine se presenta en términos positivos de apoyo a la cultura, en el Informe de Gestión y el Informe Anual de Gobierno Corporativo, se presenta como obligación legal y riesgo potencial para la Empresa por el bajo retorno de estas inversiones. Dice al respecto el Informe de Actividades *"la obligatoriedad por ley en el ámbito nacional de financiar producciones cinematográficas supone un alto riesgo para las compañías audiovisuales, dado el bajo retorno de estas inversiones. Frente a esta situación, Telecinco adopta una estrategia por la que, a través de diversas alianzas, fomenta la generación de industria y dota a sus productos cinematográficos de una fuerte personalidad internacional"*.

## 5. Gestión de la cadena de valor

En la gestión de la RSC, uno de los aspectos clave es la gestión de la cadena de valor, ya que supone que la responsabilidad de la empresa va más allá de las actividades desarrolladas en su perímetro legal. La responsabilidad se transmite en el producto o servicio que la empresa compra de un proveedor, significando esto que los impactos negativos que ha generado la producción y distribución del producto se van sumando a lo largo de toda la cadena de valor.

Hasta llegar al consumidor final, todos los actores que intervienen en ese proceso tienen una responsabilidad, independientemente de que el impacto no fuera producido directamente por ellos; pero en la medida que participan de la cadena, facilitan que se perpetúen esos impactos negativos.

La implantación generalizada de los aspectos de RSC, medioambientales, sociales y de derechos humanos en el proceso de gestión de subcontrataciones y compras se considera altamente positiva, ya que transmite la protección y promoción de los aspectos más relevantes de la responsabilidad social a través de la cadena de valor. Así por ejemplo, que una empresa cuente con un sistema de gestión que regule no sólo sus actividades, sino también las relaciones con contratistas y proveedores en materia de cumplimiento de derechos humanos, laborales, de salud y seguridad en el trabajo, impactos ambientales significativos o económicos, etc.. tendrá la posibilidad de conocer y actuar sobre, lo que puede llamarse, su huella corporativa, es decir, el conjunto de riesgos o impactos que genera la empresa a través de la cadena de valor, que alcanza en la misma medida, tanto a la cadena de suministro y proveedores, como a la gestión de su actividad comercial.

Actualmente, ninguna empresa de las cotizadas cuenta con tal profundidad en la gestión de su responsabilidad social, pero no deberían olvidar que se trata del paradigma al que deberían llegar.

En un entorno donde la realidad de la globalización evidencia que gran parte de la generación de valor se hace fuera de la empresa debido a subcontrataciones o externalizaciones de la producción, la cadena de suministro es una pieza clave para la gestión de la responsabilidad. En el caso de las empresas incluidas en el alcance de este estudio, se puede observar claramente que han desarrollado una estrategia de internacionalización en casi todos los casos. Esto ha llevado a que no sólo se implanten en otros países, sino a que hayan deslocalizado una parte de sus actividades, mediante filiales, o a que hayan aumentado su número de compras y proveedores. Por cuestiones obvias relacionadas con la búsqueda de reducción de costes por parte de las empresas, dichos proveedores están ubicados en muchas

ocasiones en países considerados de riesgo, por ser países empobrecidos donde los mecanismos del estado no siempre garantizan el respeto de los derechos humanos y los derechos laborales.

Esta cuestión debería tenerse en cuenta a la hora de gestionar los aspectos de la RSC en su relación con su cadena de suministro. No obstante, en la mayoría de los casos apenas se aporta alguna información genérica sobre la relación con los proveedores, estando casi siempre relacionada con sistemas de gestión de calidad y medioambiente.

Por ejemplo, son numerosas las empresas analizadas que no aportan información al respecto, o que la aportada es, en muchos casos anecdótica. Como puede ser el caso de IBERIA que dice contar con políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión, mención aparte de la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en los contratos con clientes y proveedores. Sin embargo, al igual que ya ocurriera el pasado año, no hay mención al contenido o nivel de exigencia requeridos en dichas cláusulas, así como de los procedimientos de verificación del cumplimiento de las mismas

Pero en cambio, REE, sigue un sistema de calificación de proveedores según criterios de calidad, medioambiente y seguridad laboral. De ahí surge la información de aquellos que han firmado el Pacto Mundial o que están certificados medioambientalmente. Se informa que aquellos proveedores que suscriben el Código Ético de la empresa tienen prioridad a la hora de ser homologados. Cuenta además este año, con una nueva cláusula de RSC en las Condiciones Generales de Contratación, que permite a REE auditar la actividad e instalaciones del proveedor para verificar el cumplimiento de los requisitos de responsabilidad social corporativa y el respeto a los DDHH.

En referencia a los derechos humanos, se puede decir de manera general que las empresas del IBEX 35 no están asumiendo su responsabilidad respecto a la actuación de proveedores y subcontratistas, ya que son pocas las empresas que comunican haber establecido procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos. Pero en pocos casos se aporta información relevante sobre la descripción del contenido de tales procedimientos, ni sobre el alcance de su implantación, ni sobre los resultados obtenidos en el ejercicio.

Tal es el caso de REPSOL, que informa sobre las Condiciones Generales de Compras y Contrataciones que aplica en todos los países, y dice que todas las empresas que resultan adjudicatarias de contratos en todo el mundo tienen como obligación contractual el cumplimiento de las convenciones fundamentales de la OIT y otras cuestiones relacionadas con seguridad y medio ambiente. Sin embargo no se ha encontrado en la información analizada referencia alguna a cláusulas relativas a derechos humanos, y en caso de contar con ellas, medidas que garanticen el respeto a los DDHH con igual garantía de protección con independencia de país en que se trate.

Es creciente, el número de empresas que incorporan como criterio de RSC que sus proveedores tengan relación con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, aunque el nivel de exigencia que les solicitan es dispar. AGBAR, exige a sus proveedores el mero conocimiento de los principios del Pacto Mundial, mientras que REPSOL solicita una declaración firmada con la adhesión a los principios del Pacto Mundial y políticas específicas en esta materia. Sin embargo, la exigencia o conocimiento de los

principios, no implican una gestión de responsabilidad y menos, cuando no se hace referencia a los informes de progreso en el caso de cumplimiento, ni a obligaciones asumidas, indicadores de cumplimiento o evaluación del desempeño.

Se puede encontrar dependiendo del sector, información sobre iniciativas relacionadas con aspectos medioambientales, como puede ser la exigencia a los proveedores de disponer de sistemas certificados de gestión medioambiental, cada vez son más el número de empresas que asumen tal iniciativa. No obstante es importante recordar que estos certificados están referidos a estándares de gestión que no establecen requisitos mínimos sustantivos sobre aspectos e impactos ambientales concretos, por lo que distintas empresas proveedoras pueden estar certificadas pero con impactos medioambientales muy distintos. Pero más allá de las exigencias legales a las que estén sometidas las actividades, en la mayoría de los casos se proporciona información descriptiva, como menciones a la inclusión de criterios de gestión medioambiental en la selección de proveedores, o realización de auditorías de evaluación, pero sin aportar cifras de resultados, ni evoluciones temporales.

Todavía más escasa es la información relativa a los subcontratistas, o sea aquellas empresas que realizan el servicio, o alguna parte de él, por cuenta de la empresa. Esta práctica es muy común en todas las empresas en las que se han externalizado ciertos departamentos, como, por ejemplo, servicios de *call-center* para atención a clientes, servicios de mantenimiento y post-venta, etc.

## 6. Resultados e impactos de las operaciones

La RSC está relacionada con la responsabilidad que tiene la empresa sobre los impactos que produce en cada uno de sus grupos de interés. Para implantar un sistema que gestione estos impactos en una empresa es preciso, primero, conocer quiénes son sus grupos de interés y, en segundo lugar, analizar cómo les afecta su actividad. La adecuada y exhaustiva identificación de los grupos de interés sigue siendo otro año más, un tema pendiente en las empresas analizadas, y siendo un requisito previo para el correcto análisis de los impactos generados.

Para la identificación y descripción de los impactos generados en muchas ocasiones es necesaria la involucración de las partes interesadas con el fin de entender que esta información se ajusta y está alineada con los aspectos de RSC y a sus expectativas y necesidades. Sin embargo, cuando se aporta alguna información o dato sobre datos, no ha podido encontrarse evidencias en la información presentada por las empresas de que se esté llevando a cabo la medición de impactos de esta forma.

Lógicamente, la información sobre la que rendir cuentas debe ser gestionable, por lo que si hubiera limitación del número de indicadores a presentar por parte de la empresa, se debería atender prioritariamente a la información requerida por la normativa, nacional e internacional, así como a las expectativas y necesidades identificadas de las partes interesadas.

Como puede ser el caso de REE, en el que de forma general, los datos sobre impactos negativos son muy escasos, y no se reflejan ni en la declaración del Presidente, ni en impactos generados a cada grupo de interés. Hasta el punto que REE menciona un incidente ocurrido en Barcelona en 2007 que supuso un apagón importante para centenares de familias que quedaron sin electricidad durante varios días, sin describir los impactos negativos que esto tuvo. Además, del análisis de los

contenidos al respecto de este accidente recogido en el informe, se podría interpretar que REE no reconoce su responsabilidad en lo ocurrido.

A lo largo del análisis realizado, se ha puesto de manifiesto que el enfoque de Rendición de Cuentas basado en los principios de *Transparencia* y *Receptividad* hacia las demandas de las partes interesadas, y *Conformidad*, no está siendo asumido por las empresas en toda su extensión. Su asunción completa implicaría que las empresas explicaran o justificaran todos sus actos, omisiones, riesgos y dependencias, de los que se hace responsable ante partes con intereses legítimos, en relación a aspectos de RSC.

Esto hace pensar sobre la eficacia de los sistemas de gestión y, por supuesto, de comunicación de la RSC de las empresas, al no poder aportar de forma sistemática datos objetivos de resultados e impacto de un ejercicio. Cuestión que pone en evidencia que los sistemas y soportes de comunicación actualmente empleados no sirven, ni son adecuados, para otra cosa que para narrar acciones concretas en el ámbito de la RSC, pero no para rendir cuentas a las partes interesadas.

Por otra parte, cuando sí se aportan algunos resultados e impactos de la actividad de la empresa, la presentación de éstos no es exhaustiva, ni incluye explicaciones sobre las consecuencias, posibilidades reales de reparación, dificultades y plan de la empresa para el futuro. Se muestra más bien un conjunto de acciones con impacto positivo, cuya eficacia es en muchos casos difícil de cuantificar y evaluar, con una infravaloración de los impactos negativos, con lo que se vulnera el principio de *Neutralidad* en la comunicación. Así INDRA, centra la información sobre los impactos positivos que generan algunas de sus líneas de negocio, pero respecto a los posibles impactos negativos, que se hayan producido en el ejercicio, de otras, como es el caso de las soluciones y servicios para el mercado de defensa y seguridad, no aporta información alguna.

Otro caso llamativo es la información que ofrece IBERIA respecto al tema, ya que no cuenta con una descripción de impactos propios de la compañía en el ejercicio 2007, sino una descripción general de los impactos económicos, sociales y ambientales del sector aéreo en el mundo y una identificación de los principales retos del mercado de los tres sectores en los que opera IBERIA (transporte aéreo de pasajeros y mercancías, mantenimiento de aeronaves, motores y componentes y asistencia en aeropuertos). De igual forma no se explican los mecanismos de control o de gestión de riesgos relacionados con la RSC.

Apenas existen referencias a los impactos negativos en las comunidades locales y las empresas que presentan un impacto negativo de sus operaciones, centran la información exclusivamente en lo medioambiental, normalmente asociado a cifras de emisiones y vertidos, que si no son explicadas adecuadamente a una parte interesada no experta, no alcanzará a entender las consecuencias del mismo.

## 7. Comparabilidad

Para poder evaluar el desempeño de la empresa en cualquier aspecto de RSC, es necesario tener valores de referencia, pues la publicación únicamente del dato aislado de un indicador, por muy bien definido que esté y muy fiable que sea, no aporta valor para la evaluación; es necesario poder compararlo. La comparación establece el



contexto en el que se produce el resultado y es, por tanto, imprescindible para su correcta interpretación.

A lo largo de los distintos informes analizados se evidencia que las empresas enfocan la comparabilidad de los datos básicamente en lo que se refiere a evolución interanual, aportando información de los últimos años. Incluso con esta limitación, muchas veces la escasez de indicadores cuantitativos no permite a las partes interesadas valorar si la empresa está respondiendo adecuadamente a los “puntos calientes” relacionados con RSC, detectados en periodos anteriores.

En algunos casos, ciertos indicadores son desglosados por país o región, lo que permite algún tipo de comparación de los resultados de la empresa por localización geográfica, o por área de actividad; sin embargo, no es ésta la tónica habitual. Sobre todo, no se percibe que detrás de los criterios de desagregación de la información esté el facilitar la comparabilidad de ciertos aspectos concretos que resulten relevantes para las partes interesadas, sino que más bien cada empresa presenta los datos con un nivel de desagregación acorde con la facilidad para la recolección de los mismos.

Además, el hecho de ofrecer un menor nivel de desglose y cantidad de información cuantitativa sobre los resultados en terceros países presenta una dificultad adicional: impide establecer comparaciones en el desempeño social y medioambiental entre los diferentes países que faciliten información de gestión válida para fijar estándares comunes de actuación.

La presentación de los datos agregados por áreas geográficas o unidades de negocio es una práctica habitual en casi todas las empresas analizadas, ignorando la gran diversidad de entornos que contienen esas categorías e impidiendo todo tipo de análisis comparativo.

Muy rara vez se encuentran comentarios y explicaciones sobre los datos que aparecen en estas tablas comparativas, de forma que añadan valor y contexto a las mismas. Salvo en algunos ejemplos aislados de índices de siniestralidad y baja laboral, brilla por su ausencia la presentación de datos comparativos con referencias externas, bien sean datos del sector, límites legales, buenas prácticas, etc.

Por ejemplo, los datos que aporta ENDESA en cuanto al consumo de agua para la generación nuclear en España y Portugal son muy llamativos. Pues mientras en 2005 fueron necesarios 1,8 millones de m<sup>3</sup> de agua para generar 23.020 GWh, en 2007 para generar la misma cantidad de energía nuclear se han consumido 143 millones de m<sup>3</sup> de agua. No se aporta ninguna información que aclare estos datos tan dispares, ya que por un lado se presentan los consumos de agua en el Informe de Sostenibilidad, mientras que la producción de energía eléctrica hay que buscarla en el Informe de Actividades, no facilitando con ello la comprensión de los parámetros que presentan.

En ocasiones las empresas desarrollan sus propios indicadores, lo cual puede ser muy positivo como una profundización de la organización en los aspectos de RSC, que permite mejorar la calidad del reporting con indicadores ad-hoc para su actividad. Pero para ello es muy importante definir claramente en qué consiste el indicador, de lo contrario se generan dudas sobre la fiabilidad de la información, además de dificultar el entendimiento real de lo que tales cifras significan.

Por ejemplo, IBERIA informa de la evolución del indicador de comportamiento medioambiental (ICA), indicador de elaboración propia que agrega el resultado de 30

indicadores, mostrando su evolución favorable en el período 2002-2007, sin señalar los indicadores que lo engloban ni tampoco la metodología de medición. En la memoria de 2006 se mostraban 5 indicadores de los más de 30 que lo conformaban, pero tampoco se decía nada de la metodología de cálculo.

Ni siquiera la utilización de estándares de *reporting* como GRI, que debiera favorecer la comparabilidad de la información, asegura la misma entre empresas. La información que difunde cada empresa sobre el mismo indicador de GRI tiene una amplitud enorme de formas de presentarse por lo que raramente permite la comparación por el analista. Puede haber diferencias en el alcance, en la desagregación geográfica, en las unidades de medida, en el cálculo del propio indicador; puede estar expresado en términos relativos o absolutos, etc.

Resulta harto infrecuente encontrar en los informes una comparación sistemática entre objetivos fijados para el periodo y resultados obtenidos, con sus consiguientes comentarios y explicaciones sobre las desviaciones, bien sean éxitos o fracasos.

## 8. Mejora continua

El enfoque de la mejora continua supone un bucle de actividades que se repiten por periodos concretos y que de manera esquemática es el siguiente: evaluación de la situación inicial (diagnóstico), planificación de acciones con fijación de objetivos, ejecución de acciones, medición de resultados, evaluación de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos fijados, planificación de nuevas acciones y fijación de nuevos objetivos, ejecución de acciones, etc.

Este enfoque supone un replanteamiento continuo de las medidas tomadas para alcanzar los objetivos y, sobre todo, una cuantificación de los avances o retrocesos en pos de dichos objetivos. Para que esto sea posible es imprescindible la implantación de un sistema de gestión con estrategia, políticas, procedimientos, indicadores, auditorías, etc.

En la información analizada en el presente estudio hay evidencias de la implantación de algunos sistemas de gestión y de la elaboración de indicadores de medición, en las empresas más avanzadas, en cuanto a gestión de su RSC. Sin embargo, en muy pocos casos se presentan objetivos medibles para años venideros y todavía más rara es la información comparada entre los objetivos fijados en años anteriores con los resultados obtenidos en el periodo sobre el que se informa. Además, cuando se encuentran estos escasos ejemplos, tan básicos para valorar el desempeño de la empresa en un aspecto concreto, ocurre casi siempre que los resultados han alcanzado o superado el objetivo fijado, cuestión que no facilita el entender de qué forma se esta rindiendo cuentas de una forma objetiva y neutral.

Este tipo de información es imprescindible para que las partes interesadas puedan valorar el desempeño de la empresa en los diferentes ámbitos de la RSC. En los casos en los que no se han alcanzado los objetivos, cuestión razonable en un esquema de mejora continua, se debería explicar el análisis realizado, qué conclusiones se han extraído y qué nuevas acciones se plantean para conseguirlo en el próximo ejercicio. Es este planteamiento el que genera una confianza en los grupos de interés sobre el compromiso de la empresa con la gestión adecuada de su RSC.

También conviene destacar que, en general, no se aporta información relevante sobre la participación de alguna parte interesada en los procesos de mejora continua, ya sea en evaluaciones o en definición de objetivos y acciones, etc.

Por ejemplo en la información analizada de MAPFRE, no hay evidencias de la existencia de sistemas globales de gestión de RSC, aunque se mencionan planes y modelos en el área de medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo y calidad, incluyendo información sobre certificaciones ISO recibidas. En la información analizada no se fijan objetivos específicos para años futuros, ni se incluyen indicadores de referencia (como objetivos fijados en los planes estratégicos o valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño.

Un caso parecido es el de GAMEESA, que a diferencia de ejercicios anteriores, en el informe de sostenibilidad 2007 no reporta sobre resultados de objetivos pasados, ni, en consecuencia, hay evidencias del grado de cumplimiento de los mismos.

En otros casos como en BBVA, la información que aparece en la memoria se limita a representar compromisos o acciones aisladas sin que en muchas ocasiones se pueda deducir la existencia de un despliegue estratégico. La información analizada no responde a un proceso de rendición de cuentas en el que previamente se identifiquen unos objetivos con responsables asignados a su consecución. Este aspecto no permite evaluar la actuación de la entidad en base a resultados, ni establecer una relación de la eficiencia de las principales líneas de trabajo emprendidas durante el ejercicio. Los objetivos planteados son de carácter genérico en ningún caso se expresan bajo criterios cuantitativos que permitan la medición de resultados.

## 9. Verificación de la información

COD.	VERIFICACIÓN	Nº Empresas	%
I.C.1	Verificación externa de la información	14	40%

**I.C. 1 define** el número de empresas analizadas que aportan información completa sobre verificación externa de los contenidos relativos a aspectos de RSC incluidos en la memoria. Debe haber sido realizada por un agente externo e independiente. La exigencia del indicador es que se publique el informe de verificación en la memoria. Debería incluir las voces de los *stakeholders* mediante diálogo con los verificadores.

La verificación externa de la información publicada en las memorias de RSC por parte de las empresas comienza a convertirse en una práctica cada vez más frecuente. Son numerosas las empresas que ponen a disposición de un auditor externo su información sobre sostenibilidad para que validen o verifiquen los indicadores relativos a su desempeño.

Sin embargo, el alcance y grado de análisis de la información contenida en los informes del tercero independiente es muy distinto según las empresas. INDRA, en su informe de verificación, sólo certifica que los sistemas de recogida de información son fiables, la presentación es adecuada y que no existen desviaciones u omisiones significativas y siempre basado en la información que indica INDRA, sin entrar a evaluar si los indicadores son adecuados con respecto a los intereses de los grupos de interés, los sectores y países, y riesgos asociados donde actúa, así como la normativa nacional e internacional que debe considerar y respetar. Aspectos como alcance, inclusividad y totalidad no son verificados.

Por su parte, MAPFRE incluye un informe de verificación, en el que sólo se verifica la inclusión de indicadores conforme a GRI y la fiabilidad de las fuentes de información. No se han encontrado evidencias de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, ni que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente.

Otro ejemplo es el de GAS NATURAL, en el que la información analizada recoge que la memoria ha sido objeto de un Informe de Revisión Independiente. En esta la empresa informa de que ha sometido su informe 2007 a verificación externa con un nivel de aseguramiento limitado, y aclarando que tanto la autodeclaración A+ para GRI como la selección de contenidos es responsabilidad de Gas Natural, no verificados estos. Es remarcable señalar que el alcance de la verificación y por tanto de aseguramiento es muy inferior al de una auditoría del sistema de gestión de su RSC.

Como se puede observar, existen algunas verificaciones que se limitan a evaluar el grado de fiabilidad que tiene la información soportada, así como los procesos de recolección de la misma, para algunos indicadores que se presentan en la memoria, y no para todos. En estos casos, asumen la información que le indica la empresa, sin entrar a evaluar la adecuación de los indicadores respecto a los aspectos o partes interesadas relevantes de la RSC de la empresa, o respecto a estándares de RSC, o respecto a la evaluación del desempeño, o a la normativa internacional que la empresa se ha comprometido seguir. Por otro lado en ningún caso se ha podido evidenciar que en las verificaciones realizadas se hayan seguido los requisitos de *Assurance* establecidos por *Accountability*.

Una de las grandes omisiones que vienen repitiéndose año tras año, es la ausencia de procedimientos descritos que permitan la comunicación de los diferentes *stakeholders* con el equipo de auditoría y verificación, con el objetivo de aportar sus conocimientos y puntos de vista que permitan equilibrar la verificación de la información. De hecho, apenas se encuentran evidencias de que alguna empresa exponga que la verificación efectuada por auditores independientes haya incluido comentarios de los diferentes *stakeholders* con el ánimo de hacerla más objetiva.

Una aproximación que se puede encontrar en los informes de algunas empresas, es la entrega de la memoria a grupos de expertos o comités cualificados, para que contribuyan ofreciendo su punto de vista y aportando recomendaciones sobre lo contenido en el informe, así lo llevan a cabo GAS NATURAL, REPSOL.

En esta línea, a IBERDROLA, el comité de expertos formado por cinco miembros de ONG, le recomienda “introducir procedimientos específicos de análisis respecto de posibles conflictos con las comunidades locales y pueblos indígenas” y dar un “seguimiento permanente de los posibles impactos negativos del Plan de Adecuación de la Plantilla”. De todas formas, aunque la iniciativa es positiva, no refleja la consulta

a todos los grupos de interés, sino sólo a alguno de ellos, sin que se aporte información sobre el criterio de selección de los mismos, y tampoco se observa que de las recomendaciones hechas por el comité, se desprendan compromisos, acciones y objetivos acordados por parte de la empresa.

Como ya se ha comentado anteriormente, a pesar del aumento en el número de empresas que están realizando verificaciones, no se encuentra la misma relación en cuanto a verificaciones completas del sistema de gestión de la RSC.

Sí que varias empresas han procedido a verificar en función de los principios de AA1000, pero no se aporta información que evidencie que se haya realizado siguiendo el procedimiento de *Assurance* establecido por la organización *Accountability*. Tal es el caso de ENDESA que en la verificación de los principios de la norma AA1000, el informe de Deloitte dice textualmente *“El análisis de relevancia e integridad de la información incluida en el informe de sostenibilidad se ha realizado en función del entendimiento de ENDESA de los requerimientos de los grupos de interés”*, cuestión que puede poner en cuestión la fiabilidad, y por tanto la utilidad del análisis realizado respecto a las expectativas de las partes interesadas de la empresa.

Resulta más común, y generalizado en las empresas, las certificaciones relacionadas con calidad y medioambiente de acuerdo a normas ISO y en menor medida las relativas a seguridad y salud laboral según normas OSHAS, e incluso auditorías de cumplimiento respecto a SA 8000, en el ámbito de los derechos laborales. Como caso excepcional, REE posee la triple certificación conjunta de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral para todas las actividades y todas las filiales que conforman el Grupo, según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Y la certificación de SA 8000 que tras incluir este año a su filial en Bolivia, el alcance es todas las actividades y centros de trabajo de la sociedad matriz.

A lo largo de los distintos análisis individuales por empresa contenidos en el presente estudio, se puede evidenciar frecuentemente que el resultado reflejado en la verificación presentada por la entidad verificadora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si el equipo de auditoría o verificación ha tenido en cuenta informaciones distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio.

## 10. Comunicación y neutralidad

Como viene ocurriendo en años anteriores, sigue siendo cuestionable el cumplimiento del principio de neutralidad en gran parte de la misma, al prevalecer el enfoque narrativo, con un tono positivo, en la descripción de los resultados e impacto generado, sobre una aproximación más objetiva de rendición de cuentas.

Para que las empresas se aproximen a un enfoque de rendición de cuentas, primeramente han de asumir que los informes anuales no son herramientas de marketing y publicidad, y que para esos fines tienen otros canales y sin duda recursos más importantes asignados. Los informes anuales que se presentan ante la Junta de Accionistas y, por extensión, ante la sociedad en general, debieran tener como único propósito dar cuenta de cuáles han sido los resultados obtenidos por la compañía durante el año, en base a los objetivos que la propia empresa se había planteado, en términos económicos, medioambientales y sociales, y anunciando los objetivos a alcanzar en el próximo periodo. Todo ello, aportando por supuesto las explicaciones

necesarias para su mejor comprensión: qué acciones se han llevado a cabo, cuáles fueron exitosas, cuáles no, qué resultados e impactos se produjeron, qué dificultades hubo que salvar, qué riesgos se identificaron, cuáles se materializaron, cómo se gestionaron, qué planes se han definido para afrontar próximos ejercicios, qué objetivos, etc.

Actualmente, la información que se incluye en todas las memorias analizadas muestra una imagen únicamente exitosa de la gestión de la responsabilidad social de las empresas. Curiosamente este tono complaciente es más acusado en aquellas empresas que apenas informan de sus iniciativas, políticas y resultados en RSC. Un síntoma de madurez en el proceso de reporting es el pasar de un lenguaje comercial narrativo y con escasa información cuantitativa, a uno más técnico de rendición de cuentas, donde se argumenta sobre datos objetivos relacionados con los distintos aspectos de su responsabilidad, y en el que la empresa, aún mostrando su punto de vista, da espacio a otras partes interesadas para que expresen sus opiniones.

Algunos ejemplos de esta falta de neutralidad en la presentación de la información pueden encontrarse cuando las empresas informan sobre las medidas e importes desembolsados en medidas correctoras de impactos medioambientales o sociales de sus operaciones, pero apenas aportan información sobre cuáles fueron estos impactos, de forma que sea posible dimensionar las acciones correctoras en el contexto de los impactos causados.

En la información analizada de FERROVIAL, sobre los impactos de su actividad, la información aportada en general se refiere a aspectos medioambientales, pero no sociales. Asimismo, dicha información esta expresada en términos positivos. Por ejemplo; no se habla de consumo de energía, sino de ahorro y utilización de energías renovables. Lo mismo ocurre para el resto de indicadores sobre impactos, de manera que no es posible conocer el alcance real y balance global de los impactos derivados de la actividad del Grupo.

Un ejemplo lo encontramos en el GRUPO AGBAR cuando informa de una iniciativa que consiste en la aportación de recursos en la comunidad de La Farfana (Chile) para proyectos ambientales, sociales y culturales con el fin de mejorar el nivel de vida de los habitantes de sus áreas de influencia. Sin embargo, no se presenta información alguna en la memoria de RSC (aunque sí se contempla la provisión en el Informe Anual, página 75) del litigio abierto en esa misma localidad contra la empresa Aguas Andinas – participada por AGBAR- en el que se le demandan daños por emisiones de malos olores procedentes de la planta de tratamiento de aguas residuales.

Asimismo se hace mucho hincapié en mostrar los constantes incrementos en la satisfacción de los clientes, que año tras año demuestran las encuestas realizadas, pero apenas se aporta información sobre el número y causas de las reclamaciones, así como de la resolución de las mismas.

En otros casos realizan una clara minimización de los riesgos que comportan sus actividades, por ejemplo, ACCIONA informa que el 100% de sus trabajadores está cubierto por sindicatos independientes o por convenios colectivos, pero no es posible conocer con datos esta información desglosada por país o línea de negocio. En este sentido, no se presentan datos desglosados por país para casos de especial riesgo en alguno de los derechos, ni se informa de manera detallada sobre los procedimientos utilizados para garantizarlos en estos países que, como China o Cuba, no reconocen el derecho a la representación sindical ni a la negociación colectiva. Aún así, la

empresa afirma que *en ninguna de las empresas del Grupo se estima que existan riesgos relevantes en materia de derecho de libertad de asociación y de negociación colectiva...* Sorprende esta afirmación cuando opera en 39 países<sup>11</sup>, de los cuales algunos han sido calificados de alto riesgo en cuanto al ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> ACCIONA opera o tiene presencia en: España, Canadá, Alemania, EEUU, Chile, Brasil, México, Reino Unido, Grecia, Corea del Sur, Australia, Italia, Portugal, Colombia, Polonia, India, Andorra, Venezuela, Suiza, Panamá, Gibraltar, Croacia, Eslovenia, Francia, Gabón, Hong Kong, Bélgica, Perú, Holanda, Marruecos, Argelia, Irlanda, China, Hungría, Luxemburgo, Argentina, Turquía, Malasia, Líbano, Paraguay, Honduras, Cuba, Puerto Rico, Egipto, Indonesia, Bulgaria, Emiratos Árabes Unidos.

<sup>12</sup> Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (<http://survey07.ituc-csi.org/>)  
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte ([www.amnistiainternacional.org](http://www.amnistiainternacional.org))

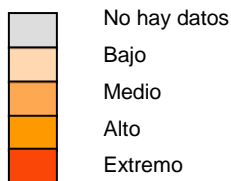
### 3.2.2. Conclusiones del Eje de Gobierno Corporativo

**Eje de Gobierno Corporativo:** *valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en los textos de buenas prácticas sobre buen gobierno: Código Aldama, las recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley de habilitar un canal de comunicación anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, y las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV (“Código Conthe”).*





*Riesgo en Gobierno Corporativo*



- Ejemplos de intentos de empresas, gobiernos u organismos reguladores de mejorar los estándares de Gobierno Corporativo.
- Ejemplos de serios incidentes por malas prácticas de Gobierno Corporativo.
- Países donde los bajos estándares de Gobierno Corporativo son especialmente significativos.

Fuentes:

- Banco Mundial
- Transparencia Internacional
- Instituto del Banco Mundial

*Este mapa ha sido elaborado por Maplecroft (<http://maps.maplecroft.com>), obteniéndose de su página Web pública, estando sujeto a derechos de propiedad intelectual. Las fuentes de recopilación de la información son públicas. Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia. Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.*

Los resultados del estudio muestran que la calidad de la información relacionada con Gobierno Corporativo que facilitan las empresas del IBEX 35 en 2007 vuelve a ser superior a la información recogida por los otros dos Ejes de Análisis (Contenidos RSC y Sistemas de Gestión). La nota media alcanzada por las empresas del IBEX en Gobierno Corporativo en 2007 es de 1,96, con un ascenso de 25 centésimas respecto a 2006.

Como en años anteriores, el eje de Gobierno Corporativo ha logrado una mayor puntuación, respecto a los otros ejes de Contenidos de RSC y Sistemas de Gestión. Esta diferencia positiva, sigue teniendo su origen, por un lado, en la preferencia por parte de las compañías, de mostrar información a los accionistas e inversores y por otro, en el cumplimiento de las obligaciones y recomendaciones de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores).

Hay que destacar que si bien en el 2006 se observaban pequeñas diferencias en la puntuación respecto al año anterior. En el 2007, se ofrece un incremento muy positivo conseguido en gran parte por el esfuerzo realizado por las empresas para cumplir con lo recomendado en el Código Unificado de Buen Gobierno.

Con la entrada en vigor de la obligación de informar sobre adecuación al Código Unificado, todas las empresas están obligadas a informar en el primer semestre del 2008 sobre el grado de cumplimiento de los requisitos que establece el Código Unificado, en su Informe Anual de Gobierno Corporativo relativo al ejercicio 2007. Debida a esta circunstancia, las empresas, este año, han llevado a cabo cambios en su documentación legal y corporativa para recoger el nuevo formato de la CNMV. De esta forma, más de un tercio de las compañías han procedido a hacer modificaciones de los Reglamentos del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta General de Accionistas y Estatutos.

Es necesario recalcar que el Código Unificado de Buen Gobierno recoge una serie de recomendaciones encaminadas a la transparencia y buen gobierno de las empresas, pero que en ningún caso se trata de una norma de obligado cumplimiento. Sobre lo que sí existe una obligación para todas las empresas que cotizan en mercados de valores en España, es a informar según el formato oficial de la CNMV establecido en el Modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas, que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado.

RESULTADOS GOB. CORPORATIVO	2007		2006		2005		2004		2003	
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición
BCO POPULAR	2,66	1	1,74	17	1,44	25	2,11	25	2,11	20
SCH	2,48	2	2,32	2	1,79	12	2,16	19	2,79	3
INDRA	2,44	3	2,14	4	1,91	7	2,08	26	2,44	10
TELECINCO	2,43	4	2,34	1	1,65	18	0,00	35	0,00	35
REE	2,42	5	2,18	3	1,99	2	2,58	3	2,48	8
ACCIONA	2,41	6	1,56	24	1,57	20	2,22	15	1,43	24
INDITEX	2,38	7	2,08	5	1,83	10	2,50	6	2,46	9
TELEFONICA	2,36	8	1,84	13	1,84	8	2,21	16	2,50	7
REPSOL YPF	2,27	9	1,96	10	1,99	1	2,99	1	3,03	1
BBVA	2,22	10	1,97	9	1,97	5	2,31	9	2,14	19
CINTRA	2,21	11	2,04	7	1,30	27	0,00	32	0,00	32
FERROVIAL	2,21	12	1,99	8	1,99	3	2,36	8	2,43	11
FCC	2,20	13	1,55	25	1,57	21	2,17	18	1,51	23
BANKINTER	2,19	14	2,05	6	1,99	4	2,22	14	2,87	2
IBERDROLA	2,12	15	1,51	26	1,51	22	2,54	5	2,23	16
GAMESA	2,09	16	1,82	14	1,80	11	2,29	10	1,20	27
ENAGAS	2,07	17	1,68	20	1,58	19	2,19	17	2,74	4
BANESTO	2,00	18	1,64	21	0,00	32	1,98	27	2,09	21
GAS NATURAL	1,96	19	1,73	18	1,70	16	2,16	20	2,29	15
AGUAS DE BARCELO	1,95	20	0,00	33	0,00	33	0,00	29	0,00	29
SACYR VALL.	1,92	21	1,58	22	1,49	24	0,00	34	0,00	34
ENDESA	1,86	22	1,93	11	1,83	9	2,59	2	2,55	5
SOGECABLE	1,86	23	1,43	27	1,49	23	2,16	21	1,41	25
NH HOTELES	1,85	24	1,56	23	1,69	17	2,55	4	2,40	12
ABERTIS	1,82	25	1,75	16	1,74	14	2,44	7	2,34	14
BOLSAS Y MERCADO	1,82	26	0,00	34	0,00	34	0,00	31	0,00	31
IBERIA	1,80	27	1,72	19	1,73	15	2,11	24	2,21	17
INMOB. COLONIAL	1,79	28	0,00	35	0,00	35	0,00	33	0,00	33
UNION FENOSA	1,76	29	1,78	15	1,77	13	2,25	12	2,53	6
ANTENA 3TV	1,74	30	1,40	28	1,37	26	0,00	30	0,00	30
MAPFRE	1,49	31	1,20	30	0,00	31	2,25	13	0,79	28
BCO SABADELL	1,38	32	1,04	31	1,24	28	2,12	23	1,27	26
ACS	1,22	33	1,22	29	1,14	29	2,13	22	2,14	18
ACERINOX	1,15	34	0,82	32	0,78	30	1,90	28	1,74	22
ALTADIS	0,00	35	1,90	12	1,92	6	2,26	11	2,35	13
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,96</b>		<b>1,71</b>		<b>1,63</b>		<b>2,25</b>		<b>2,09</b>	

Es importante incidir en que en ningún caso los resultados del análisis del Eje de Gobierno Corporativo deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito (Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas).

COD.	GOBIERNO CORPORATIVO	Nº Empresas	%
I.C.20	Se informa sobre si se tienen o no medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo que existen en la organización.	7	20%
I.C.21	Remuneración individual (por persona) de los miembros del consejo.	15	43%
I.C.22	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos no financieros.	2	6%
I.C.23	Mayoría de independientes y externos dominicales en el Consejo de Administración.	34	97%
I.C.24	Establecimiento de canal de denuncias (confidencial) para empleados.	18	51%
I.C.25	Los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.	14	40%
I.C.26	Se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo.	11	31%
I.C.27	Los Presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos y retribuciones son Consejeros independientes.	21	60%

**I.C. 20 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre las medidas de blindaje a favor de los consejeros, con la exigencia de que se informe de qué órgano las autoriza, si se informa a la Junta y si se detallan los consejeros que las han recibido.

**I.C. 21 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre la remuneración individual de cada uno de los miembros del Consejo. La información debe ser presentada desglosada por cada una de las personas que integran el Consejo.

**I.C. 22 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre políticas de remuneración directiva que incorporan objetivos no exclusivamente financieros, sino también relacionados con aspectos ambientales y sociales o de otra índole. La exigencia del indicador es la mención explícita con descripción del tipo de objetivos: sociales, ambientales, etc.

**I.C. 23 define** el número de empresas analizadas que incorporan una mayoría de consejeros independientes y externos dominicales a sus Consejos de Administración.

**I.C. 24 define** el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre el establecimiento de un canal de denuncias para empleados que garantice su confidencialidad.

**I.C. 25 define** el número de empresas analizadas que incorporan a consejeros independientes como presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos

del Consejo de Administración. La exigencia del indicador es que se cumpla el requisito en ambas comisiones.

**I.C. 26 define** el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre las medidas adoptadas tendentes a incrementar el número de mujeres en el Consejo.

**I.C. 27 define** el número de empresas analizadas que aportan información acerca de la prohibición a los consejeros independientes de permanecer como tales por un periodo superior a 12 años, como garantía para preservar su independencia.

A continuación se exponen las principales conclusiones relacionadas con Gobierno Corporativo en las empresas del IBEX 35:

## 1. Sociedad, Grupo y administradores.

### *Existencia de Informe Anual de Gobierno Corporativo.*

Con la adaptación al modelo unificado de gobierno corporativo, las empresas cotizadas han utilizado en sus informes de gobierno corporativo, diferentes formatos. Se pueden encontrar empresas que utilizan el formato oficial de comunicación que marca la circular 4/2007 de la CNMV, que incluye el grado de cumplimiento de las recomendaciones y otras que utilizan un formato personalizado. Este año se han dado más empresas que utilizan únicamente el formato de la CNMV, prescindiendo de redactar otro personalizado. El formato ayuda, sin lugar a dudas, a identificar la información y precisa de las empresas información concreta, que sin embargo, no siempre se facilita. El grado de concreción en la parte de seguimiento de las recomendaciones del Código Unificado varía mucho, desde quien referencia hace referencia a los artículos de estatutos y reglamentos del consejo y de la junta, hasta quien se limita a un escueto *cumple*.

Hay que destacar las facilidades que ofrecen las empresas analizadas para el acceso a la información sobre gobierno corporativo, ya que además de disponer de informes anuales de gobierno corporativo, éstos son de fácil acceso a través de web o en edición en papel.

### *Conflictos de intereses.*

Con la finalidad de evitar los conflictos de interés cuando la figura del Presidente y Consejero Delegado coinciden, como es el caso de en ACCIONA, ACERINOX, ACS, BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, ENAGAS, IBERDROLA, REE, REPSOL YPF y SACYR VALLEHERMOSO, el Código Unificado de Buen Gobierno recomienda contar con medidas que reduzcan los riesgos de concentración de poder en una persona.

Tales medidas pueden consistir, según las recomendaciones del Código, en facultar a uno de los consejeros independientes en cuestiones tales como: la solicitud de convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, la

coordinación y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos, o bien dirigir la evaluación por el Consejo de su Presidente, como incluyen TELECINCO o CINTRA, a pesar de que en este último caso, actualmente el Presidente no es el Consejero Ejecutivo.

También las empresas han definido sus propias medidas, como puede ser la posibilidad de convocar el Consejo por 3 o más consejeros, independientes en el caso de IBERIA Y SOGECABLE, o de cualquier tipología de consejero en REE; mecanismos alternativos de convocatoria como hace IBERDROLA, o como es el caso de AGBAR que establece la no participación del Presidente en las Comisiones de Auditoría y Control, ni de Nombramientos y Retribuciones.

Lo más destacable en la prevención de conflictos, son aquellas empresas que no cuentan con medidas o no informan de ellas como en es caso ACCIONA, ACERINOX, ACS, BME o SACYR VALLEHERMOSO.

#### *Establecimiento de canal anónimo de denuncias.*

Con este criterio se pretende conocer cuales de las empresas analizadas cuentan con el establecimiento de un canal anónimo para denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, en el que los trabajadores, clientes y proveedores puedan denunciar de forma anónima y que asegure la confidencialidad y la ausencia de represalias al denunciante. Además la supervisión y control de dicho canal debe estar garantizado por la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.

Un ejemplo de cómo alguna empresa argumenta su definición de canal y procedimiento que asegure la confidencialidad es el de SOGECABLE. SOGECABLE expone en la información analizada que *"La sociedad no considera necesario establecer y regular un mecanismo para que los empleados comuniquen de forma anónima a la Comisión de Auditoría las irregularidades que adviertan en el seno de la empresa. Sin necesidad de implantar formalmente tal procedimiento, cualquier empleado puede hacer llegar a la Comisión de Auditoría o a cualquier otro órgano de gestión o supervisión de la compañía, las comunicaciones o inquietudes de cualquier naturaleza que estime conveniente"*. Con relación a este punto, al no garantizar la confidencialidad y asegurar la no toma de represalias al denunciante, como indican la normativa y buenas prácticas internacionales, hace difícil de entender que el sistema expuesto sea eficaz para los objetivos que define esta recomendación.

Este año se ha producido, un incremento respecto al año anterior de las empresas que cuentan con canal anónimo de denuncias alcanzando el 51%. Gracias al cumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno. (I.C.24)

Hay que señalar la versatilidad de conceptos que las empresas conceden a este indicador, que en muchos casos resulta inadecuado para su verificación, así hay compañías que lo confunden con el buzón de sugerencias, mecanismo en el que no se asegura la confidencialidad y el anonimato, a otras que estableciendo el cauce de comunicación, sólo está dirigido a empleados, o que no informan sobre quién tiene la responsabilidad de su supervisión y control, ni reportan sobre datos de gestión del canal, como número de denuncias, resolución de las mismas, temas de denuncia, etc.

Conviene destacar positivamente que casi todas las empresas que cuentan con canal anónimo de denuncias, están supervisados por la Comisión de Auditoría del Consejo

de Administración. Una excepción es la de FERROVIAL que sigue un procedimiento específico, donde el seguimiento lo realiza una comisión especializada que depende del Presidente del Consejo de Administración.

#### *Sistema de riesgos: Gestión de riesgos sociales.*

Es común que en la información que las empresas proporcionan acerca de sus medidas de Gobierno Corporativo queden reseñados los sistemas de gestión de riesgos utilizados en la operativa empresarial, con cierto grado de detalle de cobertura de riesgos genéricos operativos, tecnológicos, financieros, legales e incluso, en algún caso, reputacionales. También existen indicaciones de las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos genéricos, en caso de que llegaran a materializarse, y sobre los sistemas de información y control interno que se utilizan para controlar y gestionar los citados riesgos.

Entre estos riesgos es poco frecuente encontrar empresas que además de incluir la identificación genérica de riesgos económicos, incluyan riesgos todos los riesgos genéricos de RSC que pueden tener. Algunas identifican preferentemente los relacionados con el medio ambiente como hacen ABERTIS, ACCIONA, FERROVIAL, entre otras; otras los relacionados con recursos humanos como lo hacen BBVA, GAS NATURAL; y otras de salud y seguridad en el trabajo como lo hacen GAMESA, MAPFRE y ANTENA 3.

Se recogen en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo, una información muy vaga y genérica sobre si han existido, y se han llegado a materializarse los riesgos identificados por sus sistemas de gestión en el ejercicio 2007. En este sentido y con los resultados del análisis, se observa que cerca de 40% de las empresas han informado de la no materialización de los riesgos durante el ejercicio 2007, (tal es el caso de ABERTIS, ACERINOX, REPSOL, BANCO SABADELL, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, ANTENA 3, FCC, GAMESA, SACYR VALLEHERMOSO, TELECINCO, TELEFÓNICA) cuestión que precopa a la vista de que se trata de un ejercicio donde los primeros síntomas que han convocado en la actual crisis podrían haberse identificado por dichos sistemas de gestión de riesgos. Por otro lado sorprende que, aunque en algunas ocasiones se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007, o previsibles para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, en especial con la crisis energética, crisis alimentaria, de los mercados de las materias primas, financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime*, y otros que le hayan afectado o pueden afectar a alguna de las empresas<sup>13</sup>.

Llama la atención el caso de ACERINOX, en el que la información que publica sobre gestión de riesgos sólo contempla riesgos financieros, y no contemple otro tipo de riesgos derivados de su actividad, como son riesgos medioambientales o laborales. Pero aún llama más la atención que se diga, en el informe de Gobierno Corporativo que no se han materializado en el 2007 los riesgos identificados para este ejercicio, cuando después se aporta información que podría contradecir esta afirmación, como por ejemplo cuando argumenta el descenso de beneficios por el complicado escenario del mercado del níquel. Tampoco se aporta información relevante a los distintas partes

<sup>13</sup> El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

interesadas sobre riesgos identificados para próximos ejercicios. Esta información es especialmente relevante en un año, el 2007, inicio de distintas crisis, que le pueden afectar a la empresa.

En este sentido el 30% de las empresas han informado que la materialización de los riesgos aportando cierta información genérica sobre las circunstancias que los provocaron, sin aportar datos relevantes que permitan entender exactamente qué riesgos concretos se identificaron, cuales se materializaron y que decisiones se tomaron para gestionarlos. En algunos casos, la argumentación que se aporta en los informes de gobierno corporativo se centra en que dichos riesgos se deben a particularidades inherentes a la actividad productiva, y por tanto riesgos habituales de la actividad. Esto ocurre en UNIÓN FENOSA, BANKINTER, BANCO POPULAR, BBVA y BANESTO, donde se identifican riesgos sin aportar mayor información sobre si se debe a una causa en concreto. En menor medida, los motivos de la materialización se han debido a causas exógenas (REE) o a la conversión de riesgos financieros como los que informaron MAPFRE e INMOBILIARIA COLONIAL. En otros casos, como ENDESA, se afirma que sí se materializaron los riesgos, pero no se informa de las circunstancias que los motivaron, ni de si funcionaron los sistemas de control establecidos.

Estos sistemas de gestión de riesgos tienen como objetivo por un lado la continua evaluación del nivel de riesgos que están asumiendo las empresas en sus decisiones operativas y la previsión de situaciones futuras, que permitan tomar medidas preventivas para evitar impactos negativos en los intereses de la compañía. Teniendo en cuenta la situación de crisis económica que atraviesa la economía mundial y la española en particular, y observando el cataclismo financiero que está sufriendo el IBEX35 en estos días, será muy interesante observar en los informes anuales del 2008 hasta qué punto los sistemas de gestión de riesgos de las diferentes compañías habían previsto esta situación. Pues es en estos momentos cuando se demuestra de si realmente estos sistemas de gestión sirven para lo que fueron concebidos, identificar y gestionar riesgos, para prevenir, mitigar y/o evitar su materialización e impacto en los resultados (económico, social y ambiental) de la empresa. Por otra parte en entornos de crisis donde los riesgos se han materializado y donde existe un sistema de supervisión público y de transparencia como el definido por el informe de la CNMV, es importante reflexionar sobre el grado de eficacia de los mismos, si estos han servido para informar mejor a las distintas partes interesadas sobre la gestión de las empresas, o no. Con el fin de plantear mejoras tanto el sistema de información al regulador como de la aplicación de su función de supervisión, para garantizar el derecho de información fiel de los inversores en un mercado regulado y organizado como es la Bolsa.

#### *Cláusulas de blindaje.*

De los resultados de los datos contenidos en el Informe de Gobierno Corporativo se desprende que de forma general las empresas informan de las medidas proteccionistas para los miembros de sus órganos ejecutivos y de administración tanto si las utilizan como si no (debido a las recomendaciones del Código Unificado). A pesar de el 20% de las empresas analizadas, cuentan con medidas de blindaje (I.C.20), en la mayoría de los casos sólo se informa del número de beneficiarios, sin detallar quiénes se benefician de ellas, sólo INDRA e IBERDROLA ofrecen ese nivel de detalle en la información.



Otro ejemplo es BANESTO, que menciona que 10 miembros de la alta dirección, incluidos consejero ejecutivos, tienen cláusulas de blindaje. Sin embargo no ha sido posible identificar el importe a que ascienden esas cláusulas y las condiciones de las mismas. Su aprobación corresponde al Consejo y no a la Junta General de Accionistas.

También otro ejemplo es el FCC, que informa sobre existencia de cláusulas de blindaje, y sobre que los beneficiarios de dichas cláusulas son *algunos de los consejeros ejecutivos y altos directivos*, sin especificar ni número de beneficiarios, ni nombres, ni cantidades concretas a favor de cada beneficiario. El órgano que autoriza dichas cláusulas es el Consejo de Administración, pero no se comunica a la Junta General de Accionistas al respecto. No informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje, ni asimismo informar y someter a votación de la Junta General de accionistas sobre ello, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis.

Conviene reflexionar sobre que en una situación de crisis como la actual la transparencia sobre los beneficiarios, el alcance y contenido de las cláusulas de blindaje de altos directivos y consejeros se plantea como una cuestión imprescindible para generar confianza en la sociedad. Esto debe ser considerado en profundidad ya la sociedad en la actualidad asiste perpleja al pago de indemnizaciones millonarias a gestores que han llevado a las compañías a situaciones críticas, arrastrando en muchos de los casos a sectores, mercados y economías enteras, por prácticas especulativas y de mala gestión. Por lo que se puede decir que un origen de la actual crisis podría ser la aplicación durante más de una década de una cultura y prácticas de gestión insostenibles, alimentadas por unos incentivos viciados, más basados en la especulación y los intereses creados, que en la gestión y resultados reales de las empresas. Por ello es importante este aspecto del gobierno corporativo para evitar cargar en el esfuerzo de solución del problema con una de las causas del mismo.

En la mayoría de los casos, la responsabilidad de la adopción de las medidas corresponde al Consejo de Administración, pero las empresas presentan variedad de opciones respecto a la participación del máximo órgano de representación. Puede distinguirse:

- Las que son adoptadas por el Consejo de Administración para su posterior aprobación en la Junta General de Accionistas, como es el caso de ACCIONA.
- Las que son adoptadas y aprobadas por el Consejo de Administración y sólo se presenta a nivel informativo en la Junta.
- Como opción más seguida por parte de las empresas, casi el 50%, son aprobadas por el Consejo y no hay deber de información a los accionistas

## 2. Junta General de Accionistas.

### *Votación separada de asuntos.*

Se trata de unos de los indicadores (requisitos) que más ha evolucionado respecto al año anterior, seguramente favorecido por las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Si en el 2006 apenas se aportaba información sobre la posibilidad de ejercer el voto de forma separada de asuntos independientes, este año, casi el 50%

de las empresas lo han incluido en sus reglamentos de la Junta General de Accionistas, y han establecido para ello, mecanismos que aseguran su cumplimiento.

Sin embargo, hay que señalar que en algunos casos, como MAPFRE, BBVA, ACERINOX, informan recoger dicha práctica, sin que esté reflejada la exigencia en sus reglamentos internos. Por tanto, sería recomendable que ya que los llevan a cabo, se incluyese como exigencia en el Reglamento de la Junta General de Accionistas. Del mismo modo, también sería aconsejable que se adhiriesen a esta recomendación las empresas que actualmente manifiestan no tener en cuenta o que no procede tal requisito, como es el caso de BANCO SABADELL, ACS, FERROVIAL e IBERIA.

#### *Fraccionamiento del voto.*

Al igual que el indicador anterior, se ha producido un cambio significativo con respecto al año anterior, ya que cerca del 45% de las empresas informan sobre medidas concretas tendentes a garantizar el fraccionamiento del voto con el fin de que los intermediarios financieros legitimados como accionistas, pero que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

Aunque aparece recogido en los informes Anuales de Gobierno Corporativo, todavía hay empresas que dicen cumplirlo sin que se pueda encontrar en la información evidencias de su cumplimiento, y otras que no lo aplican por considerarlo innecesario.

Llaman la atención los casos de SACYR VALLEHERMOSO, ENAGAS y GAS NATURAL que si bien recogen en sus normas de funcionamiento la facultad de votar los asuntos de forma separada, sin embargo no tengan contemplado el fraccionamiento del voto de los accionistas que representen los intereses de varios socios.

#### *Aprobación de la política de retribuciones.*

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo aconsejan que la política de retribuciones sea informada a la Junta y sometida a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, con el objetivo de que los y las accionistas puedan conocer y opinar sobre lo que cobran los gestores de su capital.

Respecto a la interpretación que las empresas dan al criterio es diverso y variado, desde el cumplimiento efectivo de criterio como llevan a cabo, AGBAR y BANKINTER, pasando por REE y MAPFRE que afirman cumplir con la recomendación, pero no se han encontrado evidencias en sus reglamentos de Junta, hasta aquellas que presentan el informe para su aprobación en Junta, pero sin que sea un punto separado del orden del día, o aquellas otras que realizan el informe de retribuciones, pero no lo presentan a su aprobación, como REPSOL YPF o bien las que sólo lo presentan en la Junta con carácter informativo como hacen, BBVA, NH HOTELES.

Por otra parte están aquellas que pese a que informan sobre las retribuciones de forma agregada en el informe de Gobierno Corporativo, el Consejo no somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, como hace ACERINOX.

El más llamativo es el caso de SOGECABLE, que argumenta porqué no se vota la retribución de los consejeros como punto separado del día por la Junta. Para ello remite a las *Recomendaciones del 14 de diciembre de 2001 de la Comisión Europea* sobre política de remuneraciones, o al artículo 200 del *Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas*, justificando el no informar de manera individualizada de la retribución de los consejeros porque no hay ninguna disposición legal que lo exija y SOGECABLE no considera oportuno hacerlo. En un contexto de crisis como el actual, donde se ha señalado, por escándalo público, la desproporción de las compensaciones a la alta dirección en algunas compañías protagonistas de la crisis, esta argumentación de la empresa es al menos cuestionable, según los principios de precaución, derechos de los propietarios, responsabilidad social y buen gobierno de las empresas cotizadas.

### 3. Consejo y consejeros.

#### *Representación de las mujeres en el Consejo.*

A pesar de que el Código Unificado incluye recomendaciones que favorezcan la presencia de mujeres en los consejos de administración, se ha convertido en uno de los requisitos de mayor incumplimiento por parte de las empresas que cotizan en el IBEX35.

Llama la atención que en algunos casos, las organizaciones informen que cuentan con políticas y planes de igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación en la gestión de sus recursos humanos y que a su vez tengan una presencia mínima o nula de mujeres en el Consejo. Más del 30% de las empresas analizadas no cuentan con ninguna mujer en sus consejos. Como media de todas las empresas analizadas las mujeres representan sólo el 5% del total de los miembros de los consejos de administración, lo que supone a una muy tímida mejora respecto al 3% del año 2005. De seguir esta tendencia, dentro de medio siglo se podrá hablar de una representación equilibrada de hombres y mujeres en los órganos de gobierno de las grandes empresas.

Respecto a esta tendencia, solo el 31% de las empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre las medidas adoptadas tendentes a incrementar el número de mujeres en el Consejo, (I.C.26).

El código Unificado de Buen Gobierno recomienda que cuando sea escaso o nulo el número de consejeras, el Consejo ha de explicar los motivos y las iniciativas adoptadas para corregir tal situación.

Se recoge como iniciativa, que la Comisión de nombramientos ha de velar para que al proveerse nuevas vacantes:

- a) Los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras; como recogen IBERDROLA y FERROVIAL.
- b) La compañía busque deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado.

Han sido numerosas las empresas que han incluido este año políticas activas para fomentar la iniciativa de selección de mujeres, pero para conocer el grado de cumplimiento habrá que observar los resultados en los próximos años. Porque más allá de la discusión sobre si las actuales políticas de selección son o no discriminatorias, evidentemente no lo serán explícitamente, lo más importante, sencillo y objetivo es contar el número de mujeres en los consejos. Esa es a día de hoy y deberá ser en los próximos años el indicador que de manera tajante informa a la sociedad sobre la apertura de las grandes empresas españolas a una gestión compartida entre hombres y mujeres.

Para tener una idea del nivel al que se encuentran las empresas del IBEX35 analizadas, sólo hay que destacar cuáles son las dos mejores en este aspecto: FCC 5 mujeres sobre 21 miembros del Consejo e INDRA 2 sobre 15, pues lo más habitual entre las empresas analizadas es que no tengan mujeres o sólo tengan una.

Por ejemplo, ACS donde no hay ninguna mujer en el Consejo, ni existen medidas específicas destinadas a potenciar la presencia de las mujeres, ya que según dicen el nombramiento de sus consejeros no se hace en razón del sexo masculino o femenino, no contemplando criterios de discriminación positiva. Tampoco en UNION FENOSA hay ninguna mujer en el consejo de administración. En la explicación exigida por el Código Conthe sobre este aspecto, se menciona una política de nombramiento de los consejeros según sus capacidades (ejecutivos e independientes), siendo los dominicales escogidos por los accionistas basándose en criterios similares.

Por tanto, por la información analizada, no se puede concluir que existan compromisos sobre la incorporación de mujeres para cubrir los cargos de los consejeros cesantes en ninguna de las dos empresas. Esta cuestión sorprende respecto a un compromiso de no discriminación, al aceptar esta composición, con nula presencia femenina en los Consejos, como natural en el gobierno de ACS y UNION FENOSA, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en las que operan, sin analizar las causas.

#### *Dedicación de los consejeros.*

Para ofrecer garantías en el desempeño de la eficacia de los consejeros, se recomienda tener establecidos los deberes de dedicación y sus incompatibilidades. Para ello se recomiendan medidas que:

Por un lado, la exigencia a los consejeros y consejeras, para que informen a la Comisión de Nombramientos de sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida. Así se ha seguido por el 60% de las empresas analizadas. Es llamativo el caso de Antena 3, que deja en la voluntad del consejero/a la decisión de informar al consejo o no.

Por otro lado, el establecimiento de limitaciones sobre el número de consejos de los que puedan formar parte sus consejeros. Sin embargo, esta recomendación sólo es seguida por el 26% de las empresas analizadas. Además tras el análisis, se puede ver que las limitaciones son diversas: desde quien limita la acción del consejero/a en operaciones vinculadas con su cargo, como BBVA, pasando por IBERDROLA que limita la participación de sus miembros a un límite máximo de 4 consejos, o bien REE y NH HOTELES, que prohíbe la participación en consejos de la competencia. Hay que

resaltar que en este último caso, NH HOTELES extiende la limitación a personas vinculadas a los consejeros.

#### *Consejeros independientes: protección y garantías.*

Con el fin de salvaguardar el principio de supervisión en la administración de la compañía, se recomienda respetar la proporción entre consejeros ejecutivos y los externos, cuya intención última es la representación de todos los intereses del capital social y evitar que los consejeros ejecutivos y los grandes accionistas de la organización sean los que decidan el rumbo de la empresa sin tomar en consideración los intereses de los socios no representados en el consejo. Del análisis de los resultados se puede afirmar que la mayoría de las empresas que cotizan en el IBEX 35, cuentan con mayoría de consejeros externos (dominicales, independientes y otros externos) con respecto a los ejecutivos (I.C.23).

Además se establece como buena práctica, que dentro de los consejeros externos, la relación entre el número de consejeros dominicales y el de independientes ha de reflejar la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital. Sin embargo, no se puede utilizar tal afirmación en las empresas cotizadas ya que la mayoría no refleja la proporción de su capital social en el Consejo, o no aportan información sobre ello.

Respecto a la recomendación de que la representación de los consejeros independientes alcance un tercio del total del consejo, menos de la mitad de las empresas analizadas cumplen con tal requisito, lo que puede afectar a la defensa de los intereses de los pequeños accionistas.

#### *Tamaño del Consejo.*

Para garantizar el buen funcionamiento del órgano de Administración el Código Unificado de Buen Gobierno propone que el tamaño del Consejo, no sea inferior a cinco ni superior a quince miembros.

Durante este año, algunas empresas han procedido a realizar cambios en sus órganos de gestión para adaptarse a las recomendaciones del código unificado, sin embargo más del 30% de las compañías no tienen ajustado en el 2007 el tamaño de su consejo a la recomendación prevista. A la hora de explicar las razones de incumplimiento, los argumentos van desde la elección del número de consejeros lo lleva a cabo la Junta general de accionistas como informa REPSOL YPF, o que el número elegido es para responder a la realidad del accionariado, como el caso de TELEFONIA.

Por otro lado, del porcentaje de empresas restante, hay que diferenciar aquellas que recogen en su documentación el cumplimiento del requisito, como es el caso del BANCO SABADELL, y aquellas otras que a pesar de informar del cumplimiento, ya que en el ejercicio 2007 su número de consejeros estaba dentro de la recomendación, en sus códigos de regulación y funcionamiento no se refleja esta exigencia, recogiendo la opción de otro tamaño del Consejo, que poco tiene que ver con la recomendación.

### *Inasistencias de los consejeros.*

Ya el año pasado resaltábamos la práctica llevada a cabo por parte de las empresas, de informar de la falta de asistencia del Presidente a las reuniones del Consejo, pero sin embargo no se ofrecía información sobre las inasistencias de los consejeros.

Aunque este año, ha mejorado la información por parte de las empresas, ya que ofrecen datos de inasistencia por parte de los consejeros, el avance no es suficiente. En algunos casos se ofrecen los datos de inasistencia de forma agregada del presidente y los consejeros (BANCO SABADELL, REE y ANTENA 3).

Dadas las importantes funciones que llevan a cabo, así como las no menos importantes remuneraciones que reciben por sus servicios, sería muy conveniente que además de informar del número de inasistencias por consejero, se informase de las causas de las mismas. La dedicación de los consejeros debería demostrarse como mínimo en la asistencia a las reuniones del consejo y comisiones de las que formen parte.

### *Evaluación del desempeño del Consejo.*

Con la adaptación al Código Unificado de Buen Gobierno, algunas empresas han incluido en sus reglamentos mecanismos de evaluación del desempeño del Consejo, de sus miembros y su Presidente. Aunque tras el análisis, se han encontrado diferencias en el grado de cumplimiento ya que la mayoría de ellas, a pesar de que informan del cumplimiento total de la recomendación, sólo se refieren a la evaluación del Consejo en conjunto, o del Presidente.

De forma general, apenas se encuentra información sobre evaluaciones anuales de manera que garanticen una dedicación y esfuerzo suficientes, así como resultados positivos, en la labor de administración de la empresa y de las diferentes comisiones.

Otro año más, una de las excepciones, por el grado de desarrollo de la información, es BANKINTER, empresa que realiza las tres evaluaciones (Consejo, consejeros y Presidente) bajo la tutela de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Sin embargo, este año ha desaparecido la referencia del asesoramiento independiente para realizar esta evaluación, que una empresa externa llevó a cabo en el 2006.

## **4. Retribuciones**

### *Remuneración de los Consejeros.*

Sin duda, este es uno de los aspectos del Código Unificado de Buen Gobierno, de menor cumplimiento por parte de las empresas. Otro año más, sigue sin producirse avances sustanciales en relación con la transparencia de la información acerca de las retribuciones que perciben los consejeros.

La carencia de información se encuentra directamente relacionada con el escaso cumplimiento de contar con políticas establecidas para fijar las retribuciones y a su aprobación por parte de la Junta General de Accionistas a propuesta de la comisión de Nombramientos.

Por otro lado, se sigue manteniendo en más del 50% de las empresas no ofrecen información acerca de la remuneración individual ni desglose por concepto retributivo percibido por los Consejeros (I.C.21). La mayoría de las empresas, se limita a informar de manera general, de la retribución agregada o por tipología de consejero.

En este sentido ANTENA 3 y UNIÓN FENOSA entienden que la información sobre la remuneración agregada global de los consejeros, que ellas publican, cubre la aplicación de este criterio de transparencia y gobierno corporativo. Es importante remarcar que los estándares de buenas prácticas de gobierno de las empresas y su transparencia requiere información de retribuciones de cada consejero de forma individualizada y desglosada por concepto.

Siguen desconociéndose en la mayoría de las empresas los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables: si se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos, si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos, como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía.

Son excepcionales las compañías que como REE e IBERDROLA, informan de que la remuneración que perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros. (I.C.22) No se ha evidenciado información que ponga en relación la remuneración con el logro de objetivos medioambientales, sociales, o de buen gobierno, etc.

No se ha encontrado evidencia de empresas que cuenten entre los criterios de remuneración el cumplimiento de objetivos de RSC.

Con el objeto de generar confianza en las partes interesadas, principalmente accionistas y empleados, sería muy oportuno que las empresas justificasen las remuneraciones del consejo y de la alta dirección, acudiendo a comisiones independientes, que evaluaran la aportación real de los ejecutivos a la evolución de la compañía, tanto por los buenos como por los malos resultados.

## **5. Comisiones del Consejo**

### *Número de Comisiones.*

Las prácticas de buen gobierno, exigen la presencia de varias comisiones: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos y/o Retribuciones y Comisión de Estrategia e Inversiones.

Hay que resaltar de forma excepcional sólo REPSOL YPF y ENDESA cumplen con dicha práctica.

El resto de manera generalizada, informan sobre la existencia de dichas comisiones a excepción de la estratégica, sin aportar explicación sobre la omisión de la misma en sus consejos.

*Consejeros independientes en las presidencias de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.*

Este es uno de los indicadores que mejor refleja las buenas prácticas de buen gobierno. Y se puede decir que este aspecto demuestra un estancamiento en la imparcialidad del gobierno corporativo en los últimos cinco ejercicios. Si en años anteriores (2006, 2005) incumplían el requisito el 40% de las empresas, el porcentaje se sigue manteniendo con el mismo número de empresas que no cuentan como presidentes de sus comisiones de Auditoría y Nombramiento y retribuciones a Consejeros Independientes. (I.C.25). Si se pone el dato en relación, con el número de empresas analizadas que aportan información acerca de la prohibición a los consejeros independientes de permanecer como tales por un periodo superior a 12 años, como garantía para preservar su independencia, solo cumplen el 40% de ellas, (I.C.27).

De aquellas que incumplen casi la mitad de las empresas no cuentan ningún consejero independiente como Presidente de una de las comisiones (CINTRA, ENAGAS, FCC, GAMESA, IBERDROLA, MAPFRE y UNIÓN FENOSA)